

Полугодовой обзор обращения потребителей
(01.07.2024 -31.12.2024)

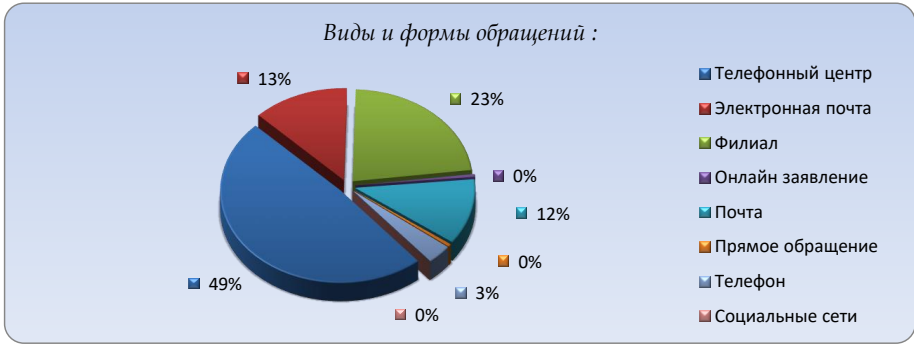
Формы обращений

2024							
	Июль 2024	Август 2024	Сентябрь 2024	Октябрь 2024	Ноябрь 2024	Декабрь 2024	Общее
Жалобы	33	26	27	27	28	24	165
Заявления	6	4	5	8	2	2	27
Запросы	1	4	2	3	4	2	16
Предложения	0	0	0	0	0	0	0
Общее по месяцам	40	34	34	38	34	28	208



Виды и формы обращений

2024							
	Июль 2024	Август 2024	Сентябрь 2024	Октябрь 2024	Ноябрь 2024	Декабрь 2024	Общее
Телефонный центр	18	18	15	16	16	18	101
Электронная почта	5	1	6	6	7	2	27
Филиал	10	10	7	10	6	4	47
Онлайн заявление	0	0	0	1	0	0	1
Почта	5	5	4	3	4	3	24
Прямое обращение	0	0	0	0	1	0	1
Телефон	2	0	2	2	0	1	7
Социальные сети	0	0	0	0	0	0	0
Общее по месяцам	40	34	34	38	34	28	208



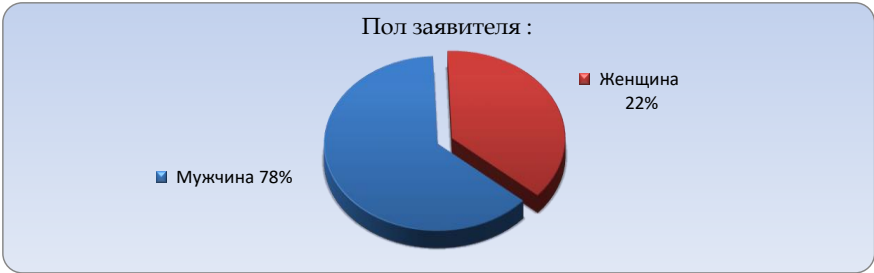
Тип заявителя

2024							
	Июль 2024	Август 2024	Сентябрь 2024	Октябрь 2024	Ноябрь 2024	Декабрь 2024	Общее
Физические лица	37	32	28	38	33	28	196
Юридические лица	3	2	6	0	1	0	12
Общее по месяцам	40	34	34	38	34	28	208



Пол заявителя

2024							
	Июль 2024	Август 2024	Сентябрь 2024	Октябрь 2024	Ноябрь 2024	Декабрь 2024	Общее
Мужчина	22	19	26	20	25	19	131
Женщина	18	15	8	18	9	9	77
Общее по месяцам	40	34	34	38	34	28	208



Информация о продуктах и услугах

2024							
	Июль 2024	Август 2024	Сентябрь 2024	Октябрь 2024	Ноябрь 2024	Декабрь 2024	Общее
Кредитные карты	22	25	16	29	23	17	132
Банковские счета	7	2	2	2	0	4	17
Потребительский кредит	0	0	4	0	4	0	8
Интернет-Банк	4	4	5	1	3	4	21
Обмен валюты	0	0	0	1	0	0	1
Дебетовые карты	0	0	1	1	0	0	2
Корпоративный кредит	0	1	0	0	0	0	1
Денежные переводы	0	0	0	0	0	0	0
Банковский депозит	2	0	0	0	0	0	2
Другие финансовые продукты	4	2	5	4	4	3	22
Автокредит	0	0	0	0	0	0	0
Ипотечный кредит	1	0	1	0	0	0	2
Общее по месяцам	40	34	34	38	34	28	208



Результат

2024							
	Июль 2024	Август 2024	Сентябрь 2024	Октябрь 2024	Ноябрь 2024	Декабрь 2024	Общее
Пояснения	35	33	28	31	29	18	174
Обращение удовлетворено (была предоставлена компенсация)	5	1	1	1	2	5	15
Отклонено	0	0	0	0	0	0	0
На рассмотрение	0	0	5	6	3	5	19