

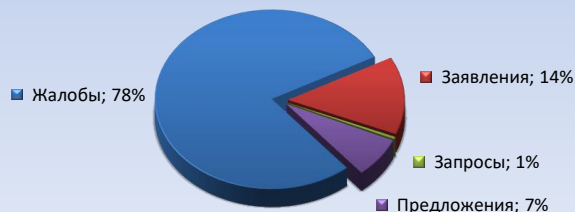
Полугодовой обзор обращения потребителей

(01.01.2024 -30.06.2024)

Формы обращений

| 2024 | | | | | | | |
|------------------|-------------|--------------|-----------|-------------|-----------|-----------|------------|
| | Январь 2024 | Февраль 2024 | Март 2024 | Апрель 2024 | Май 2024 | Июнь 2024 | Общее |
| Жалобы | 58 | 26 | 18 | 23 | 35 | 24 | 184 |
| Заявления | 5 | 11 | 4 | 6 | 5 | 2 | 33 |
| Запросы | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Предложения | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 17 |
| Общее по месяцам | <u>67</u> | <u>41</u> | <u>24</u> | <u>33</u> | <u>42</u> | <u>28</u> | <u>235</u> |

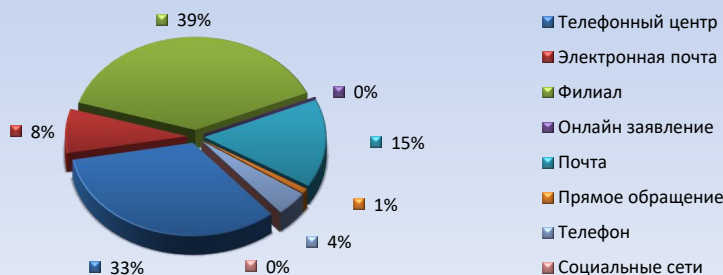
Формы обращений:



Виды и формы обращений

| 2024 | | | | | | | |
|-------------------|-------------|--------------|-----------|-------------|-----------|-----------|------------|
| | Январь 2024 | Февраль 2024 | Март 2024 | Апрель 2024 | Май 2024 | Июнь 2024 | Общее |
| Телефонный центр | 13 | 10 | 8 | 12 | 19 | 16 | 78 |
| Электронная почта | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 18 |
| Филиал | 40 | 19 | 6 | 9 | 12 | 5 | 91 |
| Онлайн заявление | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Почта | 6 | 8 | 6 | 7 | 5 | 4 | 36 |
| Прямое обращение | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Телефон | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 0 | 10 |
| Социальные сети | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Общее по месяцам | <u>67</u> | <u>41</u> | <u>24</u> | <u>33</u> | <u>42</u> | <u>28</u> | <u>235</u> |

Виды и формы обращений :



Тип заявителя

| 2024 | | | | | | | |
|------------------|-------------|--------------|-----------|-------------|-----------|-----------|------------|
| | Январь 2024 | Февраль 2024 | Март 2024 | Апрель 2024 | Май 2024 | Июнь 2024 | Общее |
| Физические лица | 64 | 40 | 24 | 32 | 42 | 27 | 229 |
| Юридические лица | 3 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 6 |
| Общее по месяцам | <u>67</u> | <u>41</u> | <u>24</u> | <u>33</u> | <u>42</u> | <u>28</u> | <u>235</u> |

Тип заявителя :



Пол заявителя

| 2024 | | | | | | | |
|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| | Январь 2024 | Февраль 2024 | Март 2024 | Апрель 2024 | Май 2024 | Июнь 2024 | Общее |
| Мужчина | 50 | 30 | 12 | 22 | 32 | 23 | 169 |
| Женщина | 17 | 11 | 12 | 11 | 10 | 5 | 66 |
| Общее по месяцам | <u>45381</u> | <u>45386</u> | <u>45398</u> | <u>45438</u> | <u>45477</u> | <u>45477</u> | <u>272557</u> |



Информация о продуктах и услугах

| 2024 | | | | | | | |
|----------------------------|-------------|--------------|-----------|-------------|-----------|-----------|------------|
| | Январь 2024 | Февраль 2024 | Март 2024 | Апрель 2024 | Май 2024 | Июнь 2024 | Общее |
| Кредитные карты | 14 | 20 | 14 | 21 | 32 | 20 | 121 |
| Банковские счета | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 7 |
| Потребительский кредит | 6 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| Интернет-Банк | 24 | 6 | 5 | 6 | 4 | 2 | 47 |
| Обмен валюты | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Дебетовые карты | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Корпоративный кредит | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Денежные переводы | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 3 |
| Банковский депозит | 7 | 4 | 4 | 2 | 0 | 0 | 17 |
| Другие финансовые продукты | 6 | 1 | 0 | 1 | 3 | 2 | 13 |
| Автокредит | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Ипотечный кредит | 8 | 4 | 0 | 1 | 1 | 1 | 15 |
| Общее по месяцам | <u>67</u> | <u>41</u> | <u>24</u> | <u>33</u> | <u>42</u> | <u>28</u> | <u>235</u> |



Результат

| 2024 | | | | | | | |
|--|-------------|--------------|-----------|-------------|-----------|-----------|------------|
| | Январь 2024 | Февраль 2024 | Март 2024 | Апрель 2024 | Май 2024 | Июнь 2024 | Общее |
| Пояснения | 32 | 39 | 22 | 29 | 32 | 26 | 180 |
| Обращение удовлетворено (была предоставлена компенсация) | 34 | 2 | 2 | 4 | 10 | 2 | 54 |
| Отклонено | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| На рассмотрение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Общее по месяцам | <u>67</u> | <u>41</u> | <u>24</u> | <u>33</u> | <u>42</u> | <u>28</u> | <u>235</u> |