

Полугодовой обзор обращения потребителей

(01.07.2024 -31.12.2024)

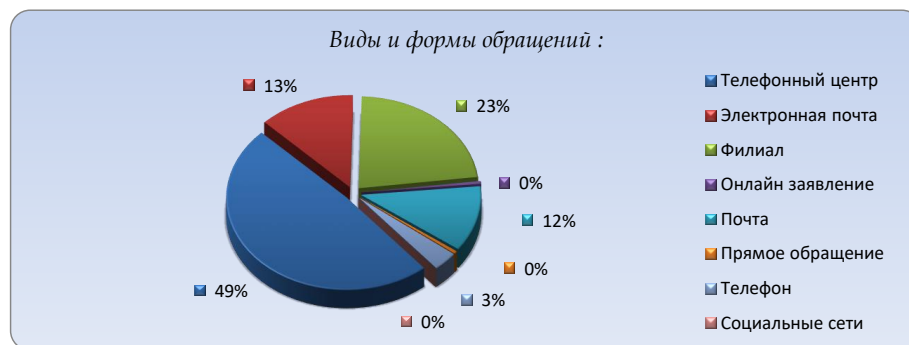
Формы обращений

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	<u>40</u>	<u>34</u>	<u>34</u>	<u>38</u>	<u>34</u>	<u>28</u>	<u>208</u>



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	<u>40</u>	<u>34</u>	<u>34</u>	<u>38</u>	<u>34</u>	<u>28</u>	<u>208</u>



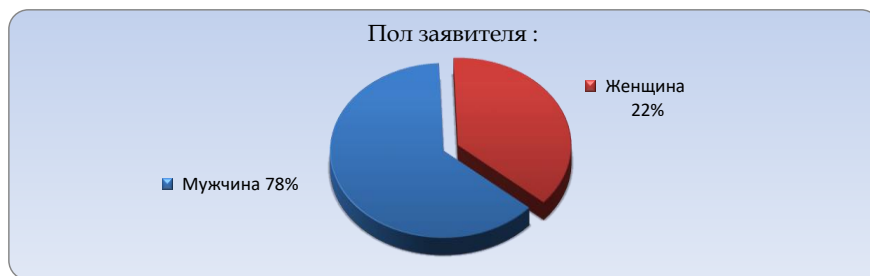
Тип заявителя

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	<u>40</u>	<u>34</u>	<u>34</u>	<u>38</u>	<u>34</u>	<u>28</u>	<u>208</u>



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	<u>40</u>	<u>34</u>	<u>34</u>	<u>38</u>	<u>34</u>	<u>28</u>	<u>208</u>



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	<u>40</u>	<u>34</u>	<u>34</u>	<u>38</u>	<u>34</u>	<u>28</u>	<u>208</u>



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