

Претензионные обращения. Benchmark. 1H2025

ДЕМО-версия

Август 2025

Содержание

Об исследовании [\[стр.3\]](#)

Показатели доли обращений клиентов, решенных на звонке [\[стр.4\]](#)

Структура поступивших обращений в банки [\[стр.5\]](#)

Претензионные обращения

- Показатели поступивших и обработанных претензионных обращений [\[стр.6\]](#)
- Показатели претензионных обращений, решенных банком автоматически [\[стр.10\]](#)
- Показатели сроков рассмотрения претензий [\[стр.11\]](#)
- Доля высоких оценок при решении претензионных обращений [\[стр.13\]](#)

Жалобы

- Показатели поступивших и обработанных жалоб [\[стр.14\]](#)
- Показатели повторных жалоб [\[стр.16\]](#)
- Показатели сроков рассмотрения жалоб [\[стр.17\]](#)
- Показатели числа взаимодействий клиента и банка [\[стр.19\]](#)

Показатели количества претензионных обращений и жалоб на 1 000 клиентов [\[стр.20\]](#)

Методика исследования и список показателей

В рамках исследования выделено 6 основных каналов взаимодействия с клиентом:

1. Колл-центр банка;
2. Сайт-банка – форма обратной связи на сайте банка;
3. Отделение банка – физический офис банка;
4. Чат банка – чат на сайте банка для неавторизованных пользователей, чат в интернет-банке, чат в мобильном приложении;
5. Социальные сети банка;
6. E-mail;
7. Прочие каналы банка.

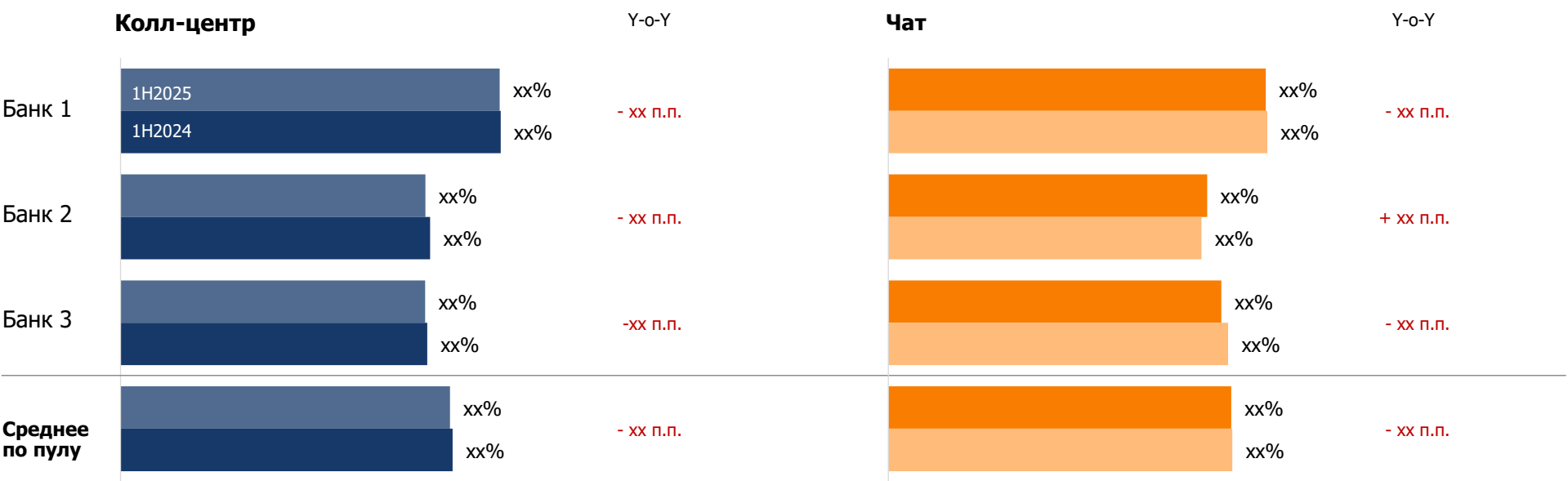
В рамках исследования рассматривается 3 вида обращений в банк:

1. Претензионное обращение – обращение клиента, связанное с требованием восстановления нарушенных прав и/или законных интересов финансового характера клиента, установленных договорными обязательствами банка и/или законодательством РФ;
2. Жалоба – обращение клиента, содержащее: недовольство организацией работы банка, качеством предоставляемых услуг, негативные факты действий работников банка в процессе обслуживания клиента, факты нарушения банком и его работниками договорных обязательств, законов и иных нормативных правовых актов, не содержащее при этом финансовых требований;
3. Отложенное обращение – обращение клиента, которое не было решено сразу онлайн с клиентом и ушло на детальное рассмотрение сотрудником бэк-офиса.

В исследовании анализируются данные за 18 месяцев по всем показателям с 01.2024 г. по 06.2025 г. включительно.

В банке XX зафиксирован максимальный FCR 24 в колл-центре и чате

Динамика First Call Resolution 24 в колл-центре и чате, %



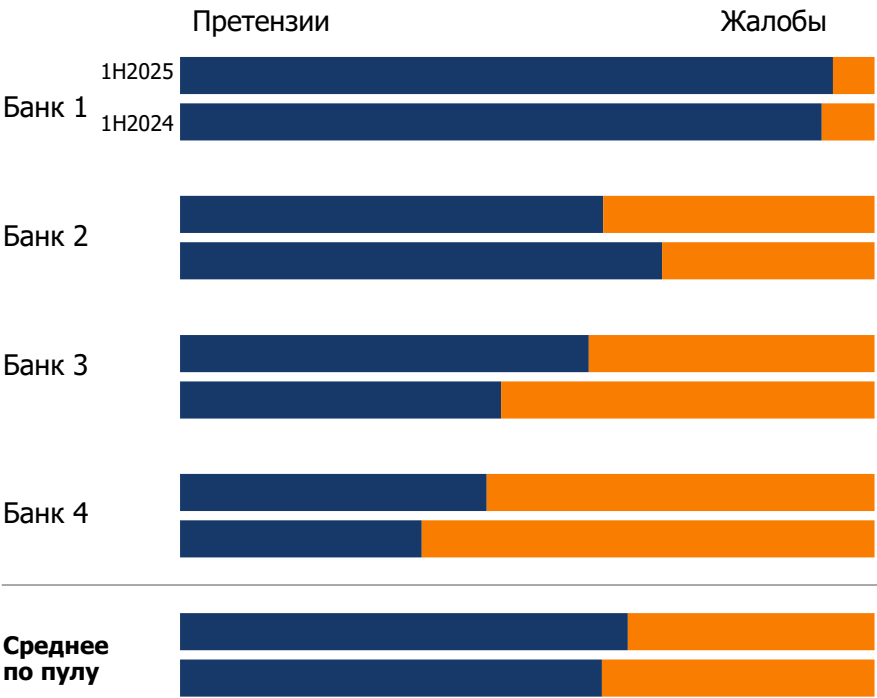
В среднем по пулу показатель FCR 24 показал отрицательную динамику в колл-центре и чате и составил xx... Максимальное значение показателя остается в банке XX – доля обращений, решенных в течение 24 часов, достигает xx в колл-центре и xx в чате.

Во всех банках-участниках исследования отмечено снижение показателя FCR 24 в колл-центре. В чате снижение показателя зафиксировано у Банков XX, тогда как Банк XX продемонстрировал положительную динамику (+xx п.п.).

В Банках XX доля обращений, успешно решенных в колл-центре и чате за 24 часа, ниже среднего значения по пулу.

В структуре поступивших обращений в банк преобладающую долю занимают претензии – более xx%

Структура поступивших обращений в банки, %



В 1 полугодии 2025 года, по сравнению с аналогичным периодом 2024 года, наблюдалось увеличение доли претензионных обращений клиентов на xx...

Наибольшая доля претензий наблюдается в банке XX – xx, что на xx п.п. выше среднего значения по банкам.

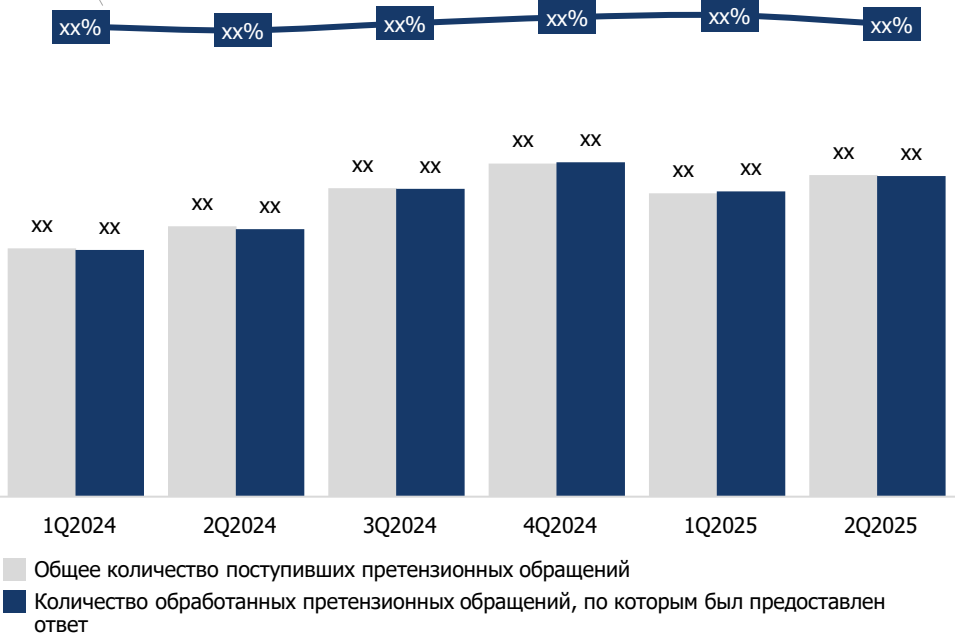
В банке XX отмечается рост доли жалоб с xx до xx. Банк объясняет это...

В банке XX и банке XX наблюдается увеличение доли претензионных обращений и снижение доли жалоб. Рост доли претензий в банке XX связан с...

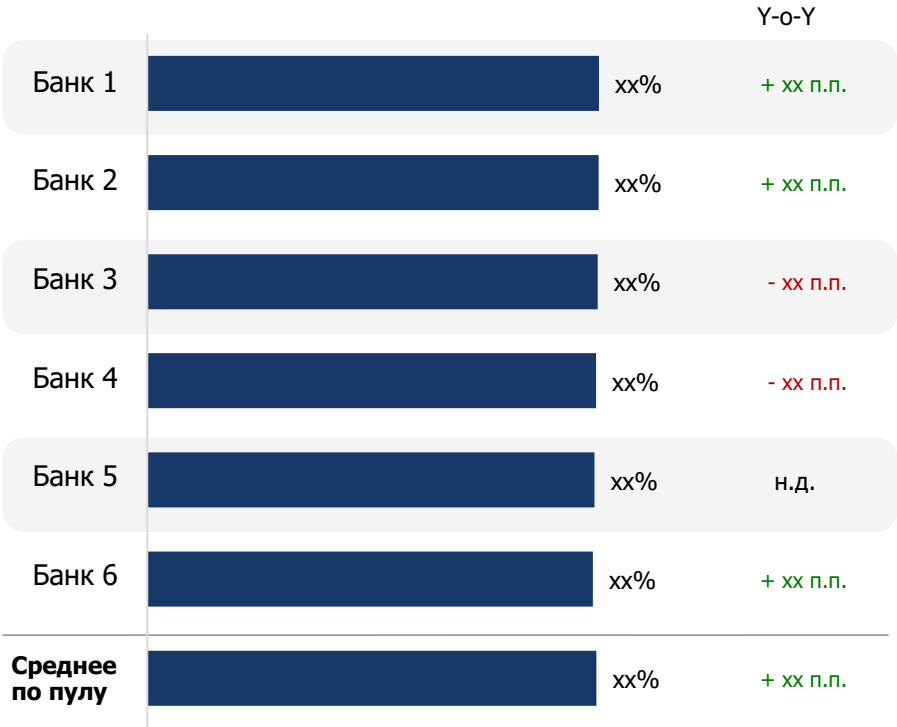
В 1 полугодии 2025 года банки обработали и предоставили ответ на xx претензионных обращений клиентов

Количество поступивших и обработанных претензий, доля обработанных претензий, тыс. шт. и %

Доля обработанных претензий, по которым был предоставлен ответ



Доля всех обработанных претензий, по которым был предоставлен ответ за 1H2025, %

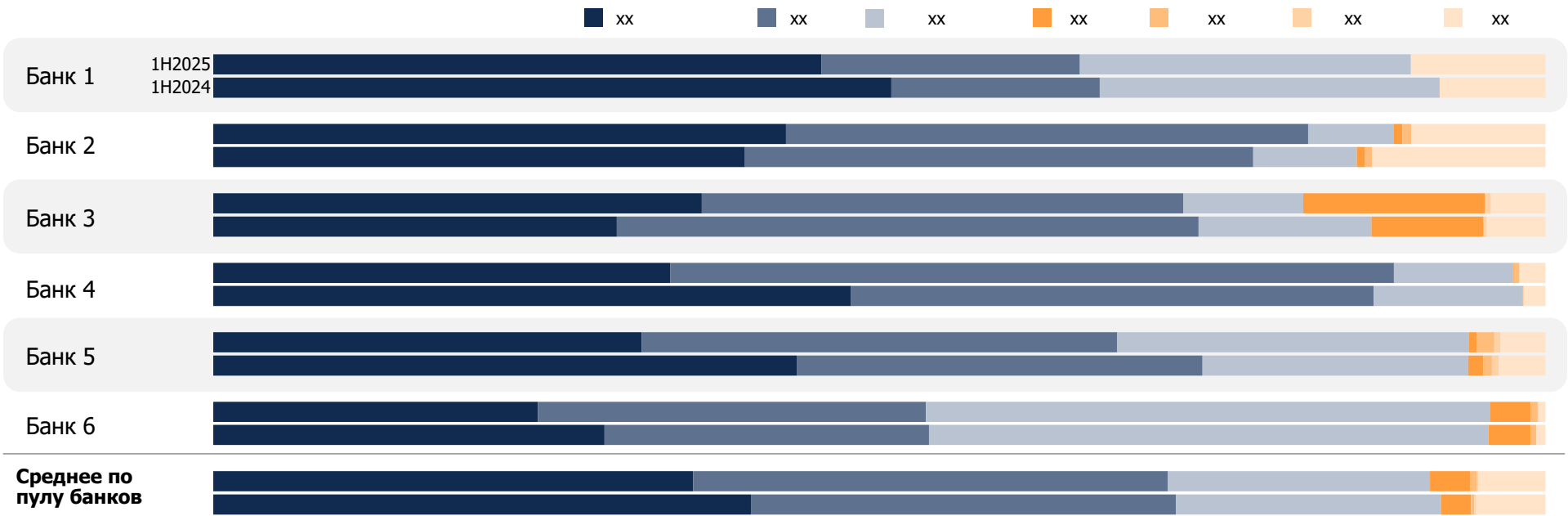


Наименьшее количество поступивших претензионных обращений за весь исследуемый период было зафиксировано в 1 квартале 2024 года. Начиная со 2 квартала 2024 года показатель увеличивался и к 4 кварталу 2024 года достиг максимального значения – xx тыс. шт. В 1 квартале 2025 года значение показателя снизилось на xx до xx тыс. шт. обращений. Однако ко 2 кварталу 2025 года общее количество поступивших претензий снова увеличилось до xx тыс. шт., что на xx превышает показатель аналогичного периода предыдущего года.

В среднем в 1 полугодии 2025 года все банки, кроме банка XX, обработали... Наибольшую долю претензий за отчетный период рассмотрел банк XX – xx, увеличив показатель на xx п.п. по сравнению с 1 полугодием 2024 года.

В исследуемом периоде доля xx снизилась на xx п.п., но он остается наиболее популярным каналом для подачи претензионных обращений

Структура поступивших претензионных обращений по каналам, %

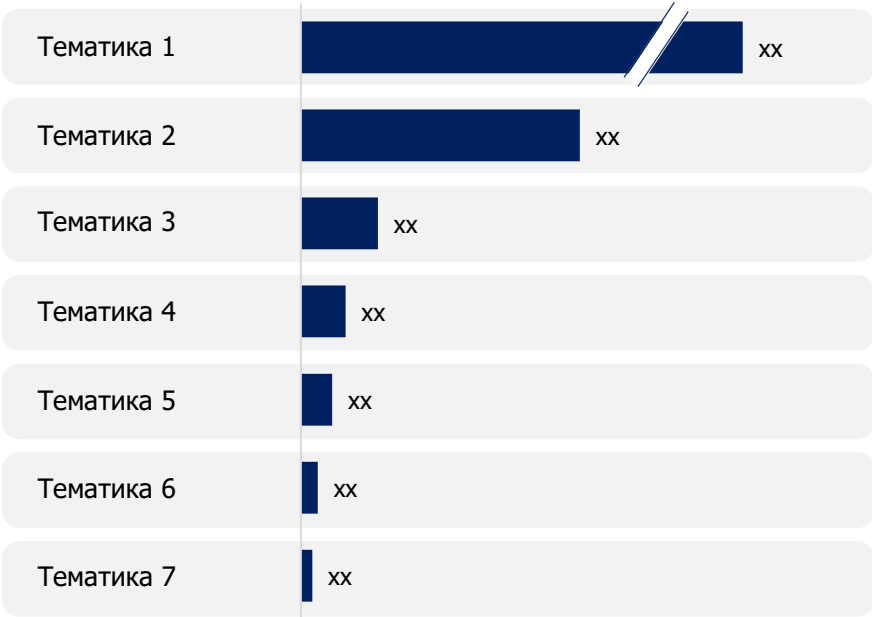


По итогам 1 полугодия 2025 года в среднем по пулу банков xx остается наиболее популярным каналом для подачи претензионных обращений, однако его доля снизилась на xx п.п. Данная динамика обусловлена...

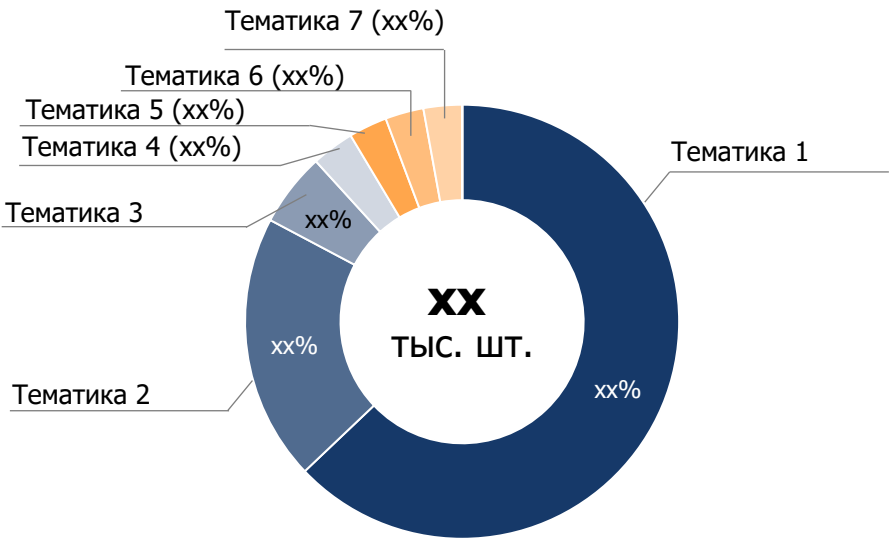
Вторым по популярности каналом для подачи претензионных обращений является xx. Доля претензий, поступивших в данный канал в среднем по банкам выросла на xx п.п. и достигла xx. Доля поступивших обращений через данный канал в 3-х банках увеличилась на xx. Банк XX объясняет увеличение числа обращений в xx канал ... В банке xx рост обращений в чат обусловлен... В банке XX на xx п.п. снизилась доля претензий, поступивших через xx. Это связано с...

Претензии по тематике... составляли более xx обращений

Количество поступивших претензионных обращений по банковским продуктам за 1H2025 г., шт.



Доля поступивших претензионных обращений по банковским продуктам за 1H2025 г.*, %



* Доля банковских продуктов посчитана по сумме тематик, представленных на слайде

Наибольшая доля претензионных обращений по продуктам приходится на... Они формируют xx% всех обращений (xx тыс. шт.), а по тематике... поступает xx% претензий (xx тыс. шт.). В целом по тематике ... поступает около xx обращений от общего числа претензий. Это обусловлено...

Следующими по популярности тематиками являются... Доля поступивших претензий по данным продуктам составила xx.

Наименьшее количество претензионных обращений клиентов поступало по... – xx обращений, что составляет менее xx% от общего числа поступивших претензий. Низкая доля претензий по данным продуктам связана с ...

Меньше всего претензионных обращений в банки поступило по ...

Доля поступивших претензионных обращений по банковским продуктам за 1H2025 г.*, %

Банк	Продукт 1	Продукт 2	Продукт 3	Продукт 4	Продукт 5	Продукт 6	Продукт 7
Банк 1	xx% + xx п.п.	xx% - xx п.п.	xx% - xx п.п.	xx% + xx п.п.	xx% + xx п.п.	xx% + xx п.п.	—
Банк 2	xx% - xx п.п.	xx% - xx п.п.	xx% - xx п.п.	xx% + xx п.п.	xx% - xx п.п.	xx% - xx п.п.	xx% - xx п.п.
Банк 3	xx% + xx п.п.	xx% - xx п.п.	xx% - xx п.п.	xx% - xx п.п.	xx% + xx п.п.	xx% + xx п.п.	xx% - xx п.п.
Банк 4	xx% - xx п.п.	xx% + xx п.п.	xx% + xx п.п.	xx% - xx п.п.	xx% - xx п.п.	xx% - xx п.п.	xx% + xx п.п.
Банк 5	xx% + xx п.п.	xx% - xx п.п.	xx% - xx п.п.	xx% - xx п.п.	xx% + xx п.п.	xx% + xx п.п.	н.д.
Банк 6	xx% + xx п.п.	xx% + xx п.п.	xx% - xx п.п.	xx% - xx п.п.	xx% + xx п.п.	н.д. + xx п.п.	н.д.
Среднее по пулу	xx% + xx п.п.	xx% - xx п.п.	xx% - xx п.п.	xx% + xx п.п.	xx% + xx п.п.	xx% + xx п.п.	xx% - xx п.п.

Min Max

▼▲ – изменение к 1H2024 г.

В 1 полугодии 2025 года наибольшая доля претензионных обращений поступила по тематике ... – xx %. Максимальная доля претензионных обращений по данному продукту наблюдалась в банке XX – xx%, что на xx п.п. превышает среднее значение по пулу анализируемых банков. В банке XX доля обращений по ... составила xx %, превысив среднее значение по банкам в xx раз. Высокое значение показателя обусловлено...

В банке XX были отмечены максимальные доли поступивших претензий по... Высокая доля показателя обусловлена... Доля претензий по ... в банке XX составила xx%, увеличившись на xx п.п. по сравнению с 1 полугодием 2024 года. Банк объясняет данную динамику...

Доля отложенных претензионных обращений, рассмотренных банком автоматически*, %

Банк	1Q2024	2Q2024	3Q2024	4Q2024	1Q2025	2Q2025	Среднее по банку
Банк 1	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Банк 2	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Банк 3	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Среднее по пулу	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%

Min Max

* Средние данные за квартал

На протяжении всего исследуемого периода в банке ХХ фиксировался наибольший уровень автоматизации при обработке претензионных обращений, который варьировался в диапазоне от хх до хх. Высокий показатель в банке объясняется...

На протяжении 2024 года минимальный уровень автоматизации демонстрировал банк XX, но в 1 и 2 кварталах 2025 года банк XX снизил уровень автоматизации и стал банком с наименьшим значением показателя, что указывает на...

Дольше всего банки рассматривают претензии, поступившие по ... — в среднем xx дня

Средний срок рассмотрения всех претензионных обращений по каналам поступления за 1H2025 г., кол-во дней

Банк	Канал 1		Канал 2		Канал 3		Канал 4		Канал 5		Канал 6		Канал 7	
Банк 1	н.д.		н.д.		xx	+ xx%	xx	+ xx%	xx	+ xx%	н.д.		xx	+ xx%
Банк 2	xx	-xx%	xx	-xx%	xx	-xx%	xx	-xx%	xx	-xx%	xx	-xx%	xx	-xx%
Банк 3	xx	-xx%	xx	-xx%	xx	-xx%	xx	-xx%	xx	-xx%	xx	-xx%	xx	-xx%
Банк 4	xx	+xx%	xx	+xx%	xx	+xx%	xx	+xx%	xx	+xx%	н.д.		xx	+xx%
Банк 5	н.д.		xx	+xx%	xx	+xx%	xx	+xx%	xx	-xx %	xx	+xx%	xx	+xx%
Банк 6	xx	-xx%	xx	-xx%	xx	-xx%	xx	-xx%	xx	-xx%	—		xx	-xx%
Среднее по пулу	xx	+xx%	xx	-xx%	xx	-xx%	xx	-xx%	xx	-xx%	xx	-xx%	xx	-xx%

Min Max

▼▲ — изменение к 1H2024 г.

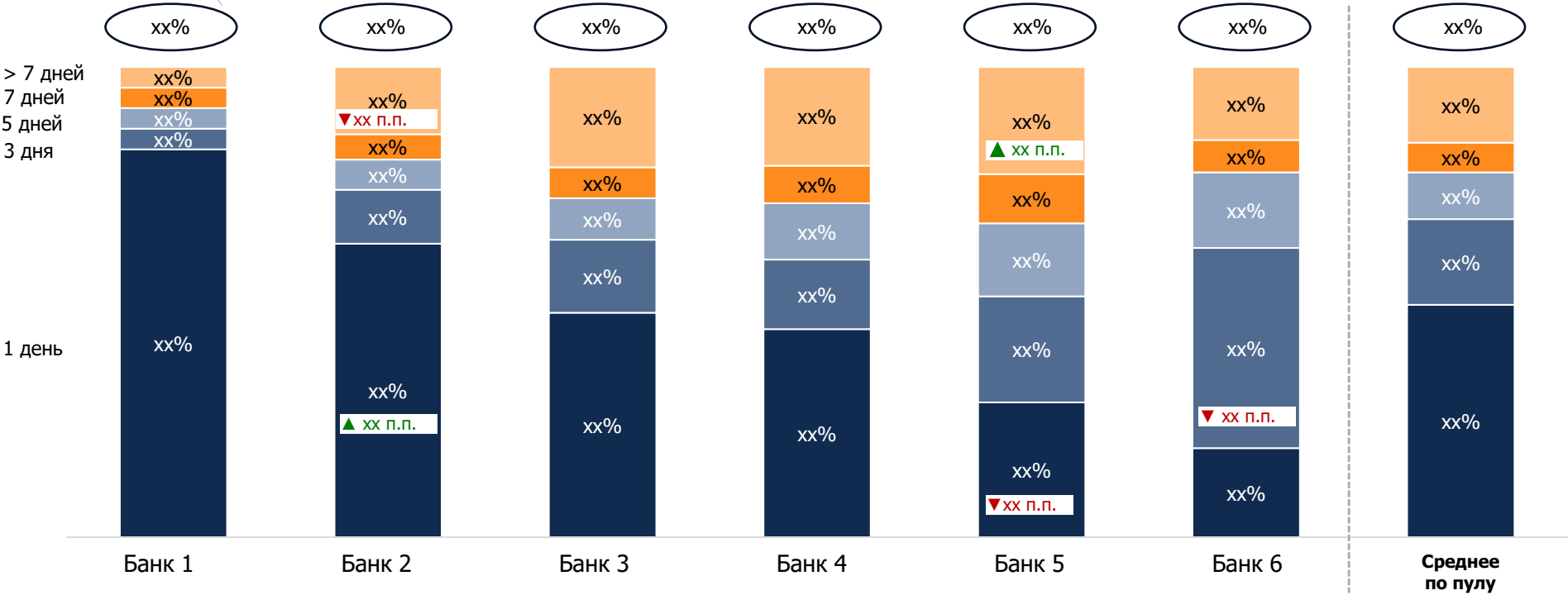
В 1 полугодии 2025 года средний срок рассмотрения претензионных обращений, поступивших по xx, увеличился на xx, по сравнению с аналогичным периодом 2024 года, и составил xx дня, что является максимальным значением среди анализируемых каналов. Данная динамика обусловлена ... Рост срока в банках XX связан с ... В банке XX увеличение сроков связано с...

На втором месте по длительности обработки претензий находится... Увеличение среднего срока рассмотрения претензионных обращений через данный канал зафиксировано во всех банках, кроме... Банк XX объясняет увеличение сроков тем, что ... В банке XX увеличение сроков обусловлено... В банке XX наблюдалось сокращение средних сроков рассмотрения претензий, поступивших по ... Положительная динамика обусловлена...

Наибольшую долю претензионных обращений за 1 день рассматривает банк XX

Доля претензионных обращений, рассмотренных банком за 1 день, 3 дня, 5 дней, 7 дней, > 7 дней*, %

Доля претензий, рассмотренных банком
в течение 3 дней, %

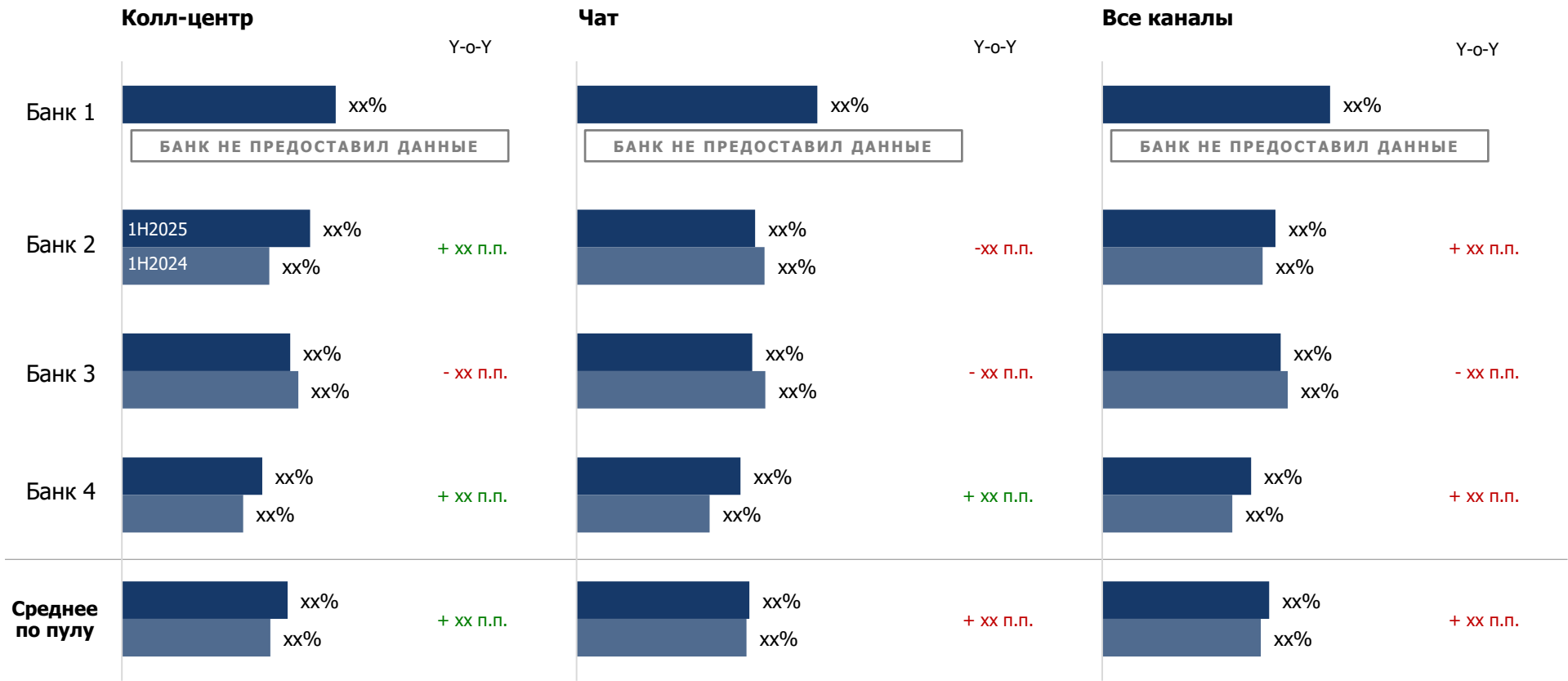


▼▲ – изменение к 1H2024 г.
* Среднее значение за 1H2025 г.

В анализируемом периоде банк XX обрабатывал наибольшую долю претензионных обращений клиентов в течение 1 дня – xx%, что на xx п.п. превышает средний показатель по банкам. Также банки XX рассматривали большую долю претензионных обращений за 1 день. Доля обращений, рассмотренных банком XX в течение 1 дня, составила xx%, что на xx п.п. больше, чем в первой половине 2024 года. Банк XX рассматривает наибольшую долю обращений за 3 дня – xx%, что на xx п.п. выше, чем в среднем по банкам.

Удовлетворенность клиентов качеством рассмотрения претензионных обращений выросла во всех анализируемых каналах банков

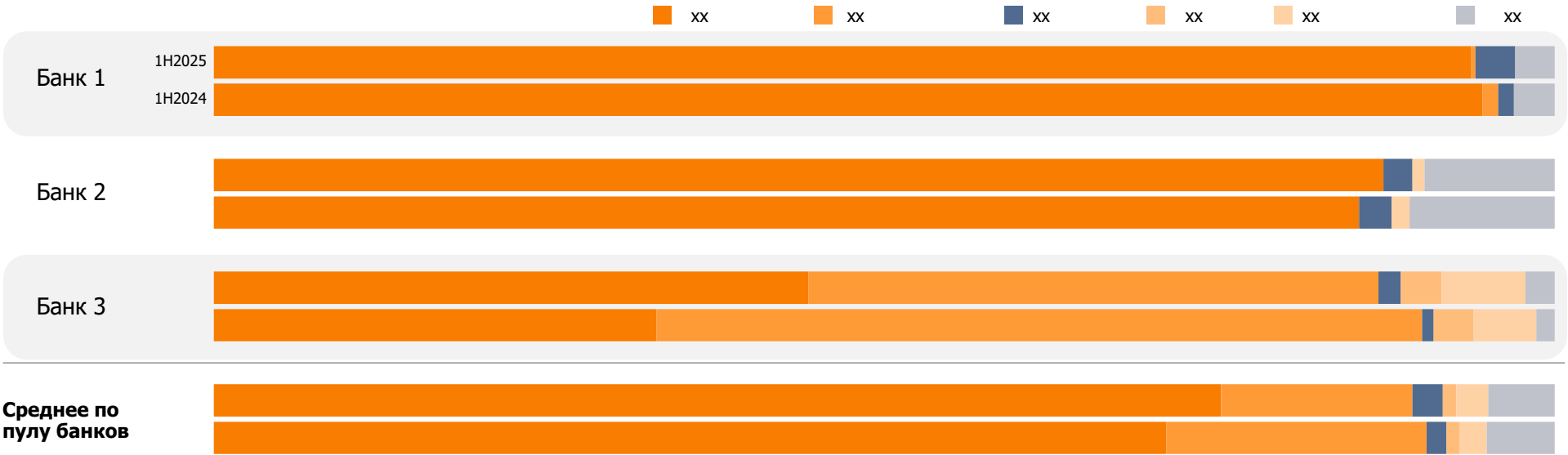
Доля высоких оценок по решению претензионных обращений, %



В среднем по пулу банков в 1 полугодии 2025 года наблюдался рост удовлетворенности клиентов качеством обслуживания во всех исследуемых каналах. Банк XX зафиксировал наибольшую долю максимальных оценок по решению претензионных обращений во всех каналах. Банку XX удалось достичь высокого уровня удовлетворенности клиентов благодаря ... Клиенты банка XX оказались менее удовлетворены решениями по претензионным обращениям. Тем не менее, по сравнению с 1 полугодием 2024 года, доля максимальных оценок в банке выросла во всех анализируемых каналах.

Доля жалоб, по которым был предоставлен ответ через xx, за год снизилась на...

Структура жалоб, по которым был предоставлен ответ по каналам взаимодействия, %



В исследуемом периоде в большинстве банков ответ на жалобы клиентов поступал через ... Доля ответов через данный канал увеличилась на xx п.п., по сравнению с предыдущим годом. Наибольший показатель наблюдался в банке XX – xx%, что на xx п.п. выше, чем в среднем по банкам.

Доля ответов на жалобы через ... в 1 полугодии 2025 года в среднем снизилась на xx п.п. и составила xx%. В банке XX в 1 полугодии 2024 года этот канал был основным для ответов на жалобы, его доля составляла xx%. Однако к 1 полугодию 2025 года банк сократил долю ответов через данный канал на xx п.п. до xx%. Снижение доли ответов через ... банк XX связывает с ... Основным каналом для ответов на обращения-жалобы стал ...

Больше всего поступивших жалоб приходится на...

Доля поступивших жалоб по тематикам за 1H2025 г.*, %

Банк	Тематика 1	Тематика 2	Тематика 3	Тематика 4	Тематика 5	Тематика 6	Тематика 7	Тематика 8	Тематика 9	Тематика 10	Тематика 11
Банк 1	+ xx п.п. xx%	-xx п.п. xx%	+xx п.п. xx%	+xx п.п. xx%	-xx п.п. xx%	+xx п.п. xx%	-xx п.п. xx%	-xx п.п. xx%	-xx п.п. xx%	+xx п.п. xx%	+xx п.п. xx%
Банк 2	- xx п.п. xx%	+xx п.п. xx%	- xx п.п. xx%	- xx п.п. xx%	+xx п.п. xx%	- xx п.п. xx%	+xx п.п. xx%	+xx п.п. xx%	+xx п.п. xx%	- xx п.п. xx%	+ xx п.п. xx%
Банк 3	- xx п.п. xx%	н.д.	+ xx п.п. xx%	+ xx п.п. xx%	н.д.	+ xx п.п. xx%	н.д.	н.д.	н.д.	н.д.	н.д.
Среднее по пулу	- xx п.п. xx%	+xx п.п. xx%	+ xx п.п. xx%	+ xx п.п. xx%	+xx п.п. xx%	+ xx п.п. xx%	+xx п.п. xx%	+xx п.п. xx%	+xx п.п. xx%	+ xx п.п. xx%	+ xx п.п. xx%



▼▲ – изменение к 1H2024 г.
* Доля банковских продуктов посчитана по сумме тематик, представленных на слайде

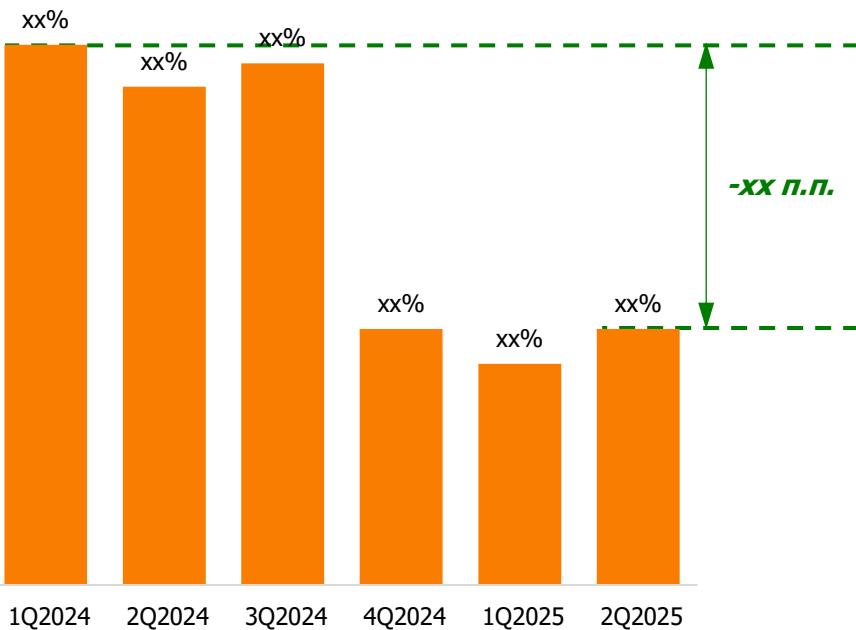
На xx в 1 полугодии 2025 года поступило xx% жалоб, что являлось максимальным значением среди анализируемых тематик. Наибольшее значение показателя наблюдалось в банке XX – xx%, что в xx раза превышало среднее значение по пулу банков.

Следующей по доле поступивших жалоб тематикой являлось...– xx%. В банке XX доля таких обращений в отчетном периоде составляла xx%, что на xx п.п. больше, чем в 1 полугодии 2024 года. Рост доли жалоб по данной тематике связан с ...Также в банке XX в x раз увеличилась доля жалоб на... Рост обращений объясняется ...

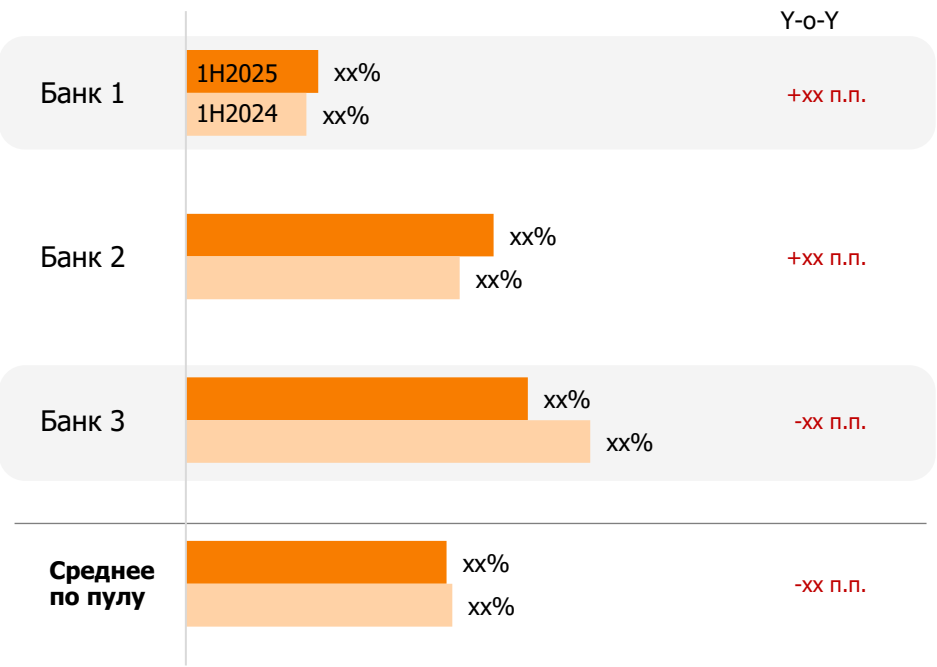
Наименьшая доля поступивших жалоб приходится на ...– xx% и xx% соответственно.

В 1 полугодии 2025 года доля повторных жалоб клиентов составляла xx%

Доля повторных жалоб клиентов в среднем по банкам, %



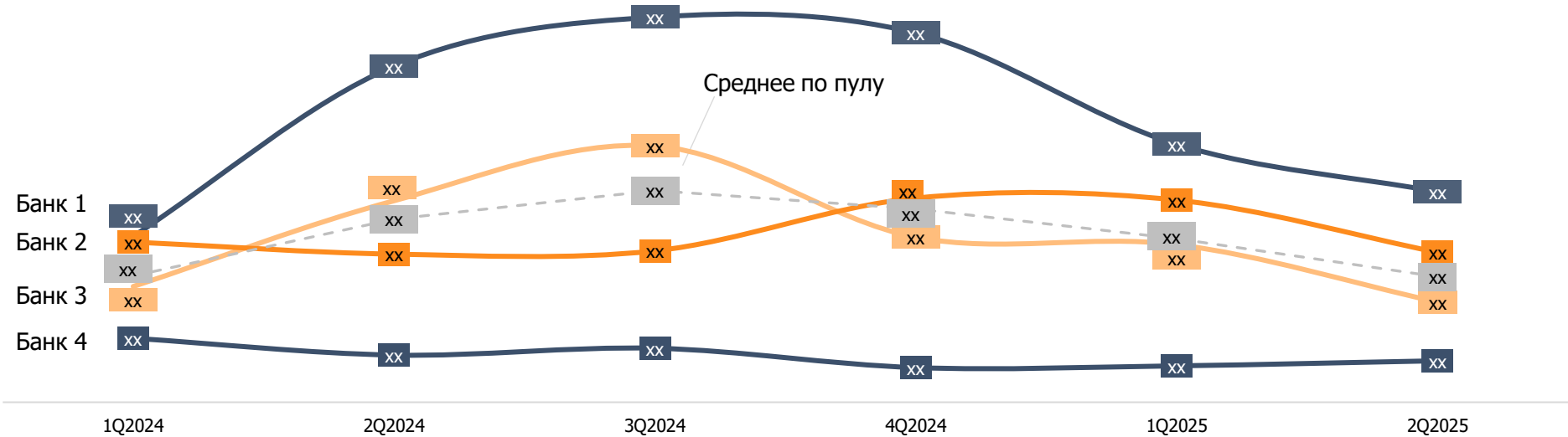
Доля повторных жалоб клиентов, %



В среднем по банкам за исследуемый период наблюдалось сокращение доли повторных жалоб с xx% до xx%, что указывает на...Сокращение также обусловлено ... В банке XX наблюдалась максимальная доля повторных жалоб клиентов – xx% (-xx п.п. к прошлому году). В банке XX, несмотря на рост доли повторных обращений на xx п.п., показатель остается наименьшим среди анализируемых банков.

Во 2 квартале 2025 года, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, банкам удалось сократить средний срок рассмотрения жалоб на ...

Средний срок рассмотрения всех жалоб*, кол-во дней



* Средние данные за квартал

В банке XX зафиксирован самый короткий средний срок рассмотрения жалоб среди анализируемых банков. Высокая скорость достигается благодаря ...

В банке XX наблюдался самый долгий средний срок рассмотрения жалоб на протяжении всего исследуемого периода, обусловленный...

В банке XX динамика среднего срока рассмотрения жалоб носила волатильный характер: показатель увеличился с xx дня в 1 квартале 2024 года до xx дней в 3 квартале 2024 года, затем начал сокращаться, достигнув минимального значения в xx дня во 2 квартале 2025 года. Это указывает на ...

Банк XX дольше всех рассматривал поступившие жалобы во всех исследуемых каналах

Средний срок рассмотрения жалоб по каналам поступления за 1H2025 г. , кол-во дней

Банк	Канал 1		Канал 2		Канал 3		Канал 4		Канал 5		Канал 6		Канал 7	
Банк 1	XX	+xx%	н.д.		н.д.		н.д.		XX	-xx%	XX	+xx%	XX	-xx%
Банк 2	XX	-xx%	XX	-xx%	XX	+xx%	XX	+xx%	XX	-xx%	XX	-xx%	XX	+xx%
Банк 3	XX	-xx%	XX	+xx%	XX	-xx%	XX	-xx%	XX	-xx%	XX	-xx%	XX	-xx%
Банк 4	XX	+xx%	н.д.		XX	+xx%	XX	+xx%	XX	-xx%	XX	+xx%	XX	+xx%
Среднее по пулу	XX	-xx%	XX	-xx%	XX	+xx%	XX	+xx%	XX	-xx%	XX	-xx%	XX	-xx%

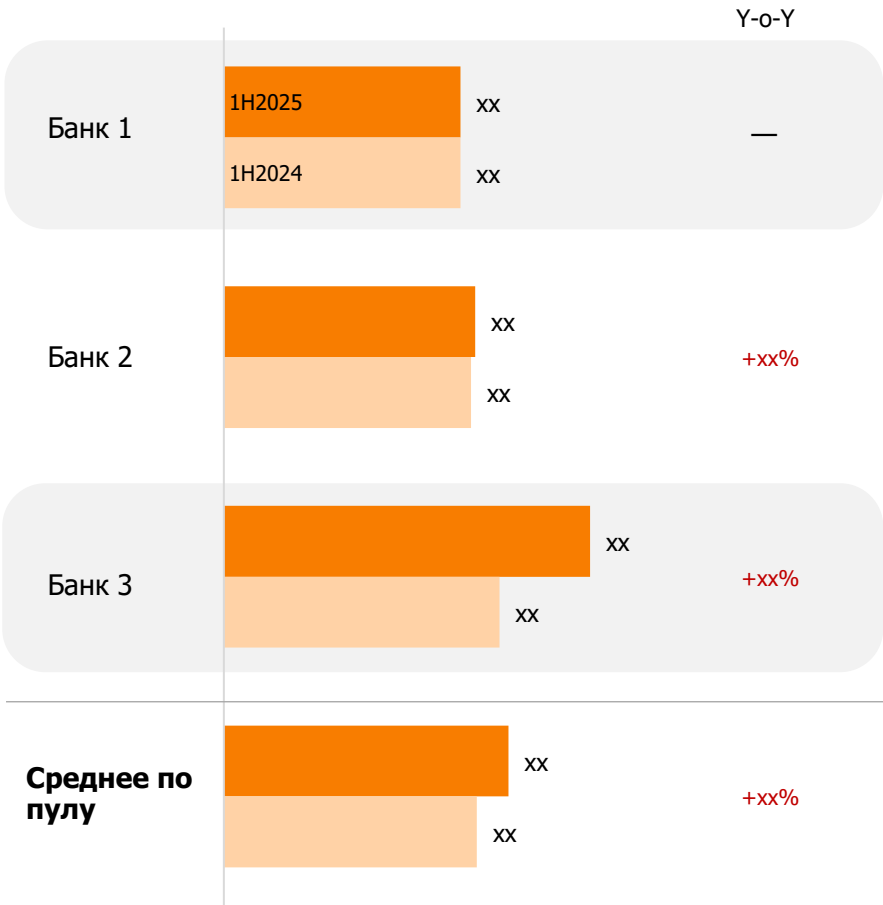


▼▲ – изменение к 1H2024 г.

В 1 полугодии 2025 года в банке XX наблюдались наибольшие средние сроки рассмотрения жалоб, что объясняется ...
Во всех анализируемых банках отмечено сокращение средних сроков рассмотрения жалоб через ... на xx%-xx%. В среднем по пулу наибольшее время уходило на обработку жалоб, поступивших через ...– xx дня, тогда как самые быстрые сроки были зафиксированы для жалоб через ...– xx дня, что на xx% меньше, чем в первом полугодии 2024 года.

В 1 полугодии 2025 года в банке XX зафиксировано наиболее высокое значение показателя числа взаимодействий с клиентом до урегулирования жалоб

Количество касаний клиента и банка при решении обращений-жалоб*, шт.



* Средние данные за полугодие

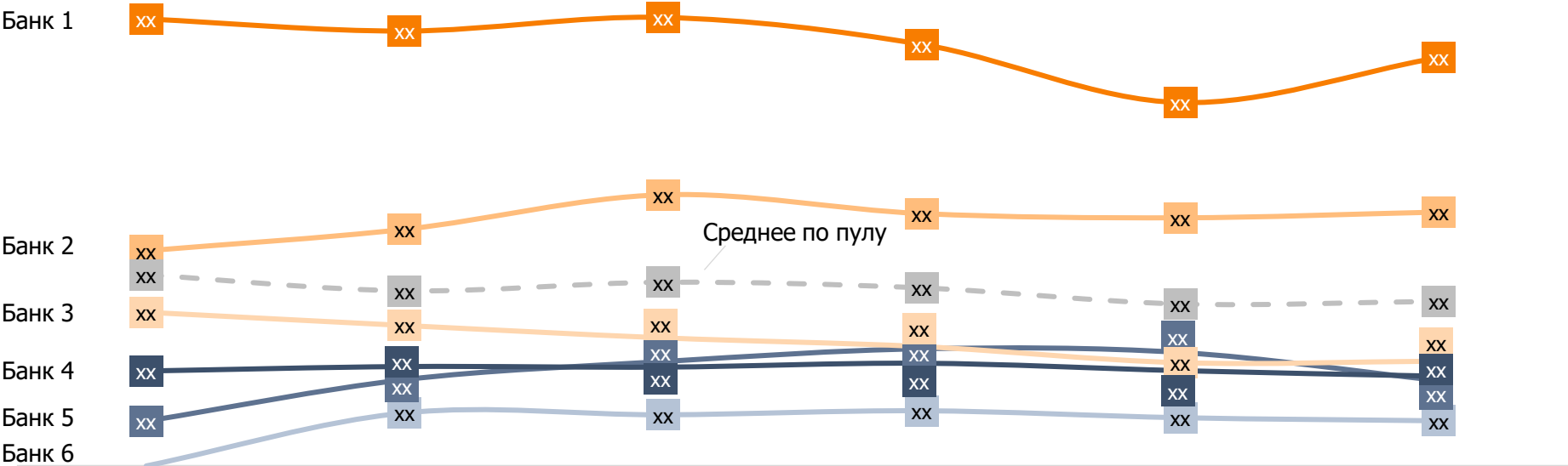
В 1 полугодии 2025 года среднее количество взаимодействий с клиентом до урегулирования жалоб по пулу банков составило xx взаимодействия, что выше показателя 2024 года на xx%.

Наибольшее количество касаний при решении обращений-жалоб было зафиксировано у банка XX – xx шт., что превышает значение аналогичного периода 2024 года на xx% и на xx% выше среднего значения по пулу банков. Увеличение числа взаимодействий связано с ...

В банке XX наблюдалось минимальное число взаимодействий при решении обращений-жалоб – xx шт.

От клиентов банка XX поступило наибольшее число претензионных обращений за весь период исследования

Claims rate. Количество претензионных обращений и жалоб на 1 000 клиентов*, шт.



* Средние данные за квартал

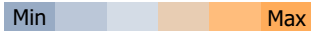
За анализируемый период CR в банках XX превышал среднее значение по пулу. Высокое значение показателя обусловлено...

Самый низкий показатель Claims rate на протяжении всего периода исследования был банке XX (варьировался в диапазоне ... на 1 000 клиентов). Банк XX объясняет низкое значение Claims rate...

Больше всего претензионных обращений и жалоб банки получают по...

Claims rate. Количество претензионных обращений и жалоб по банковским продуктам на 1 000 клиентов за 1H2025 г., шт.

Банк	Продукт 1		Продукт 2		Продукт 3		Продукт 4		Продукт 5		Продукт 6		Продукт 7	
Банк 1	xx	-xx%	xx	-xx%	xx	-xx%	xx	-xx%	xx	-xx%	xx	-xx%	—	-xx%
Банк 2	xx	+xx%	xx	+xx%	xx	+xx%	xx	+xx%	xx	+xx%	xx	+xx%	xx	+xx%
Банк 3	xx	-xx%	xx	-xx%	xx	-xx%	xx	-xx%	xx	-xx%	xx	-xx%	xx	-xx%
Банк 4	xx	-xx%	xx	-xx%	xx	-xx%	xx	-xx%	xx	-xx%	—	-xx%	xx	-xx%
Банк 5	xx	+xx%	xx	+xx%	xx	+xx%	xx	+xx%	xx	+xx%	xx	+xx%	н.д.	+xx%
Банк 6	xx	+xx%	xx	+xx%	xx	+xx%	xx	+xx%	xx	+xx%	xx	+xx%	xx	+xx%
Среднее по пулу	xx	+xx%	xx	-xx%	xx	-xx%	xx	-xx%	xx	-xx%	xx	-xx%	xx	-xx%



▼▲ – изменение к 1H2024 г.

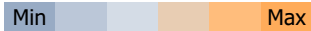
В среднем за год показатель снизился по всем банковским продуктам, кроме ... (+xx%). Больше количество претензионных обращений и жалоб наблюдается по ... из-за... Количество претензионных обращений и жалоб по ... колеблется на одинаковом уровне, где по ... наблюдается незначительный рост (+xx%), а по ... снижение (-xx%). Рост показателя связан с...

Наибольший прирост показателя наблюдается у банка XX по ..., который составил xx%, что связано с... У Банка XX наблюдается наибольшее снижение показателя CR по ... Банк XX объясняет положительную динамику...

Больше всего претензионных обращений и жалоб банки получают на...

Claims rate. Количество претензионных обращений и жалоб на каналы взаимодействия на 1 000 клиентов за 1H2025 г., шт.

Банк	Канал 1	Канал 2	Канал 3	Канал 4	Канал 5	Канал 6
Банк 1	xx + xx п.п.	xx - xx п.п.	xx - xx п.п.	—	xx - xx п.п.	xx - xx п.п.
Банк 2	xx + xx п.п.	xx + xx п.п.	xx -xx п.п.	Н.д.	—	—
Банк 3	xx + xx п.п.	xx -xx п.п.	xx - xx п.п.	xx - xx п.п.	xx - xx п.п.	xx - xx п.п.
Банк 4	xx + xx п.п.	xx + xx п.п.	xx - xx п.п.	—	—	—
Банк 5	xx - xx п.п.	xx - xx п.п.	xx - xx п.п.	xx - xx п.п.	—	—
Среднее по пулу	xx + xx п.п.	xx + xx п.п.	xx - xx п.п.	xx - xx п.п.	xx - xx п.п.	xx - xx п.п.



▼▲ – изменение к 1H2024 г.

В целом за год количество претензионных обращений и жалоб на ... снизилось. Рост показателя наблюдается на каналы ...

Наибольший рост показателей отмечается у банка XX, который связывает это с ... У банка XX сократилось количество претензионных обращений и жалоб по всем каналам взаимодействия, кроме офисов обслуживания, что связано с совершенствованием процессов взаимодействия с клиентами.

Команда Frank RG, участвующая в подготовке отчета



Ольга Филиппова
старший проектный лидер



Артём Мосин
старший проектный лидер Data Hub



Дарья Глущенко
аналитик



Элеонора Янгирова
ведущий аналитик Data Hub



Ангелина Казьмина
аналитик



Валерия Тимченко
аналитик Data Hub

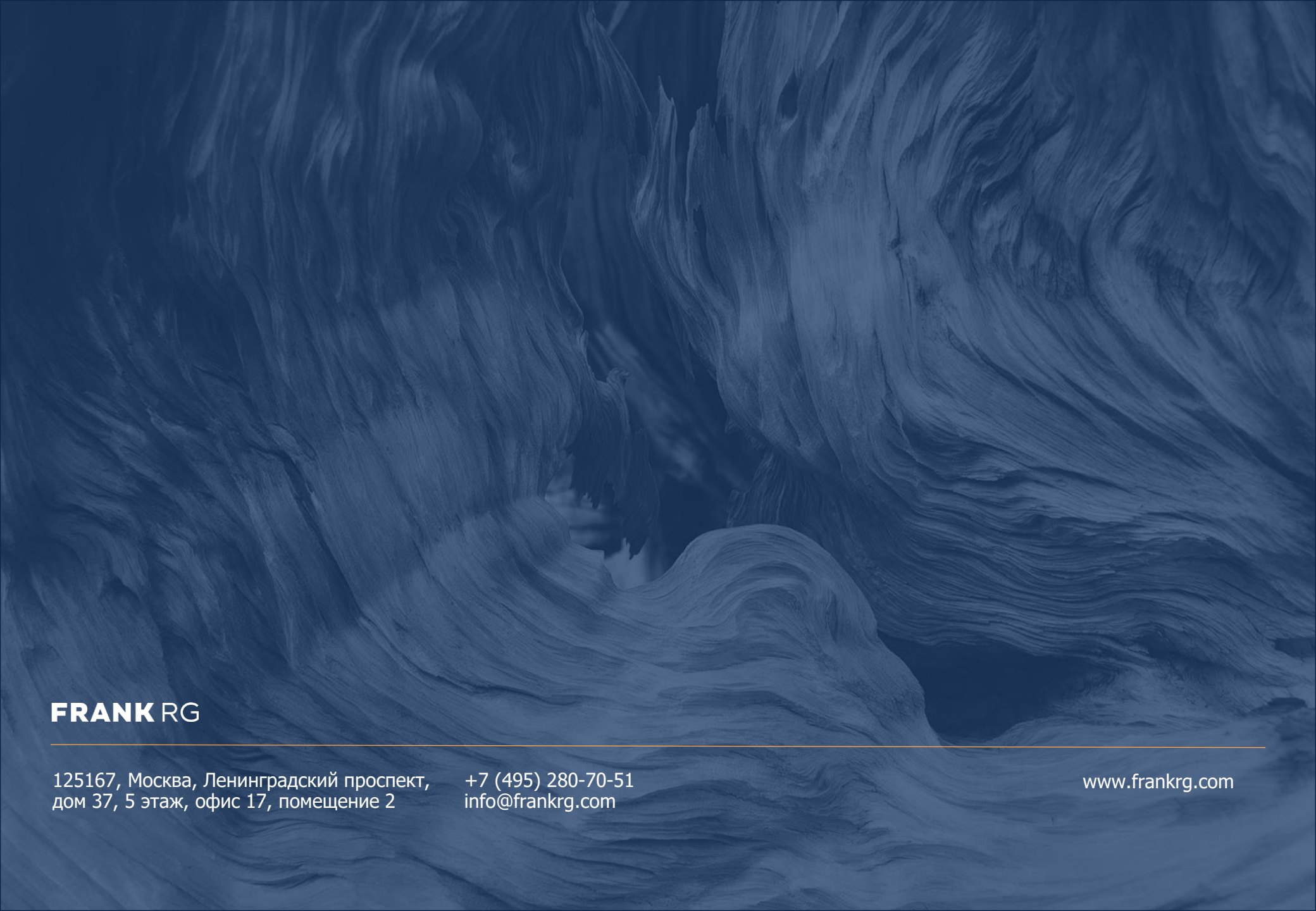


Дарья Анохина
аналитик



Егор Киселев
младший аналитик Data Hub





FRANK RG

125167, Москва, Ленинградский проспект,
дом 37, 5 этаж, офис 17, помещение 2

+7 (495) 280-70-51
info@frankrg.com

www.frankrg.com