



## Основные тенденции и особенности февраля 2018 года

В феврале в Банк России на рассмотрение поступило **23,6 тыс.<sup>1</sup>** обращений от потребителей финансовых услуг.

### В отношении НФО:

- В отношении НФО поступило **7,7 тыс.** жалоб\*, что на 2,1% больше по сравнению с январём 2018 г., в основном за счёт участников корпоративных отношений (рост на 21%) и профессиональных участников рынка ценных бумаг (рост на 20%) .
- Доля жалоб в отношении субъектов страхового дела в общем количестве жалоб на НФО составила **70%** (5,4 тыс.), что на 3 п.п. больше, чем в январе 2018 г.
- Доля жалоб в отношении ОСАГО составила **82%** (4,4 тыс.) от общего количества жалоб в отношении страховых организаций (снижение на 4 п.п. по сравнению с январём 2018 г.).
- Основная доля жалоб в отношении ОСАГО пришлась на проблемы при применении коэффициента «Бонус-малус» (КБМ) – **52%** (2,3 тыс.) (рост на 2 п.п. по сравнению с январём 2018 г.).

### В отношении КО:

- В феврале на рассмотрение в Банк России поступило **11,8 тыс.** жалоб в отношении КО (рост на 4,6%) по сравнению с предыдущим периодом.
- Наибольшую долю занимают жалобы по вопросам потребительского кредитования – **40%** (рост на 2 п.п. по сравнению с январём 2018 г.).

<sup>1</sup> с учётом прочих жалоб, обращений, предложений.

\* Изменена методика подсчёта количества жалоб.



## Статистика по рассмотрению жалоб

Общее количество жалоб

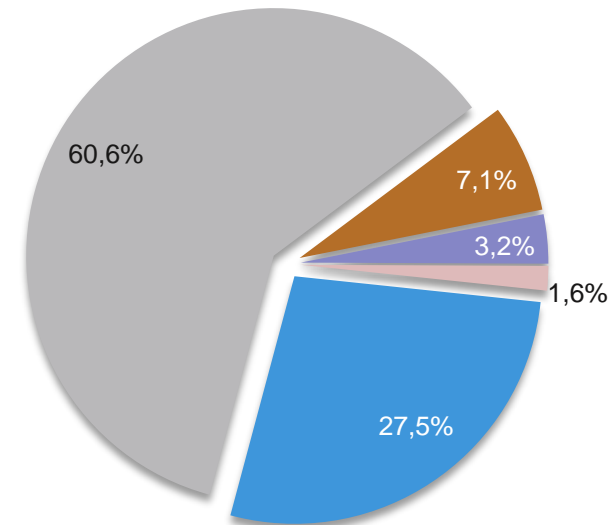
Февраль 2018 года

**19,5 тыс.**

Распределение поступивших жалоб

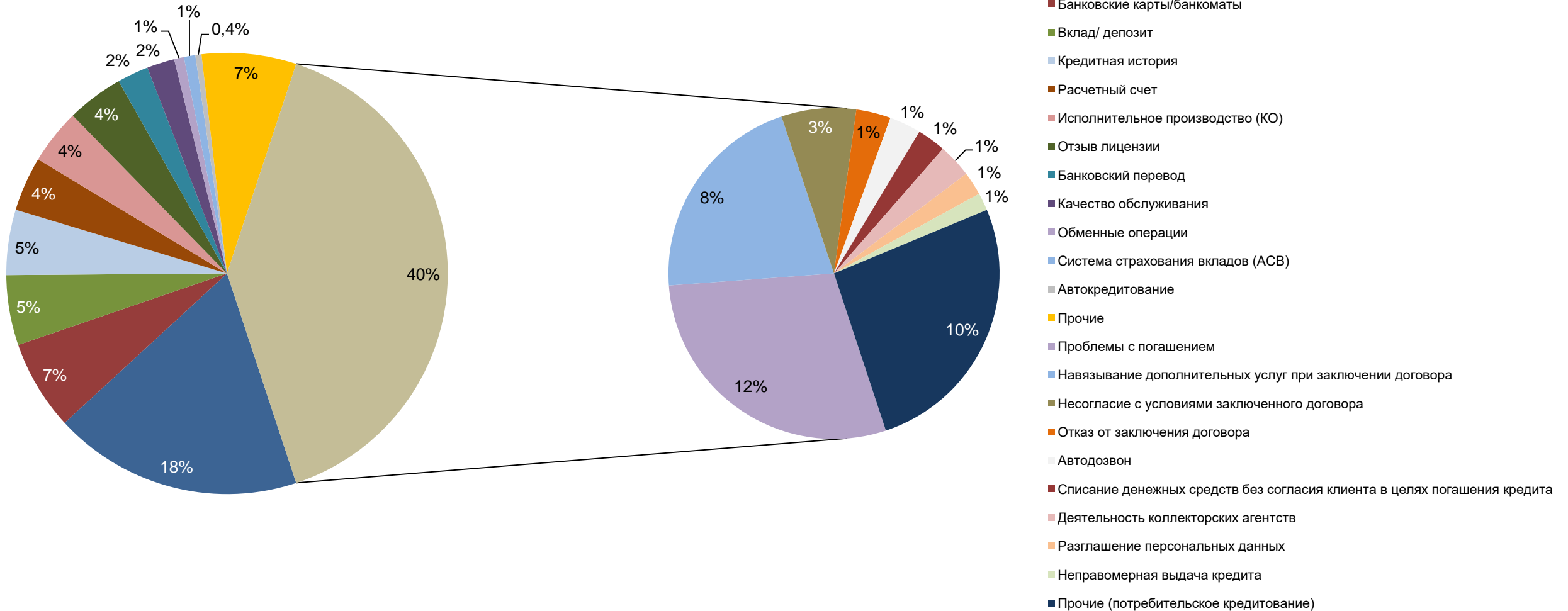
- Субъекты страхового дела
- Кредитные организации
- МФО, КПК
- Участники корпоративных отношений (эмитенты), профучастники и субъекты коллективных инвестиций
- Прочие

Февраль 2018 года (с КО)



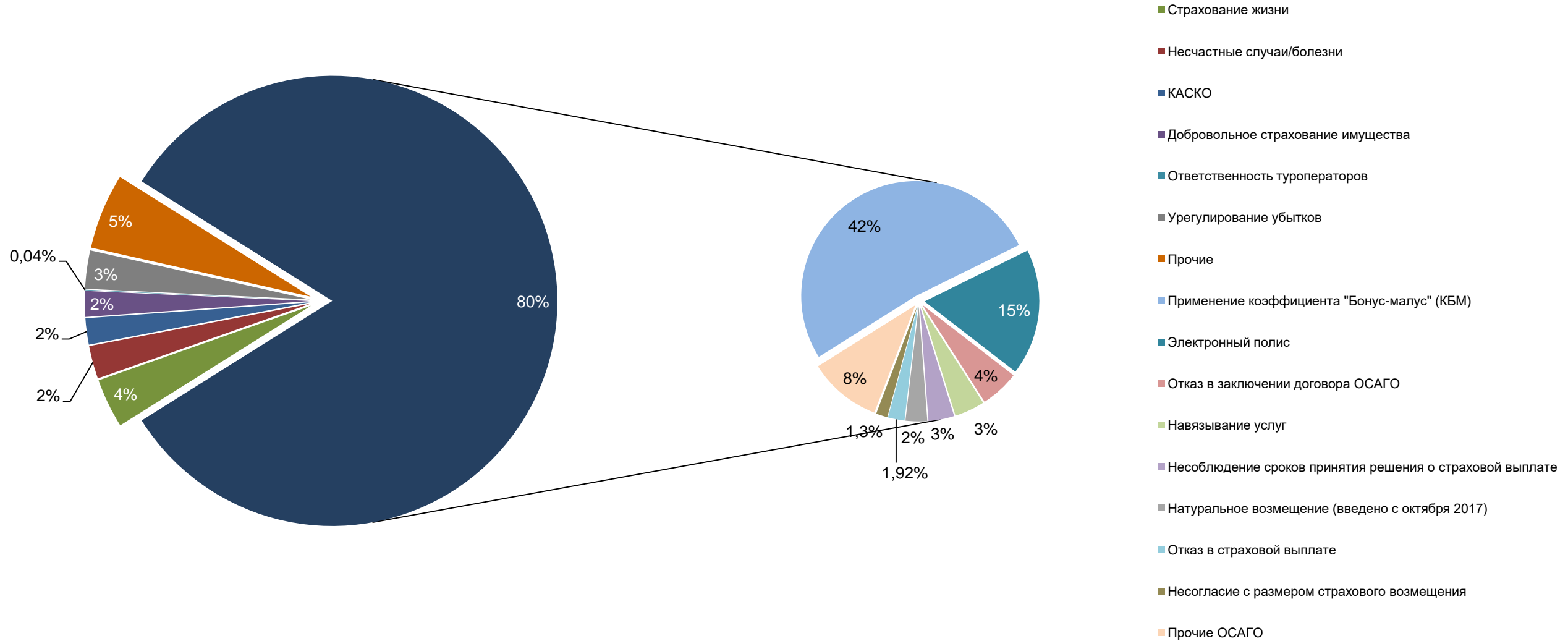


### Распределение жалоб КО Февраль 2018 (11,8 тыс. ед.) (с выделением Потребительского кредитования) (4,7 тыс. ед.)



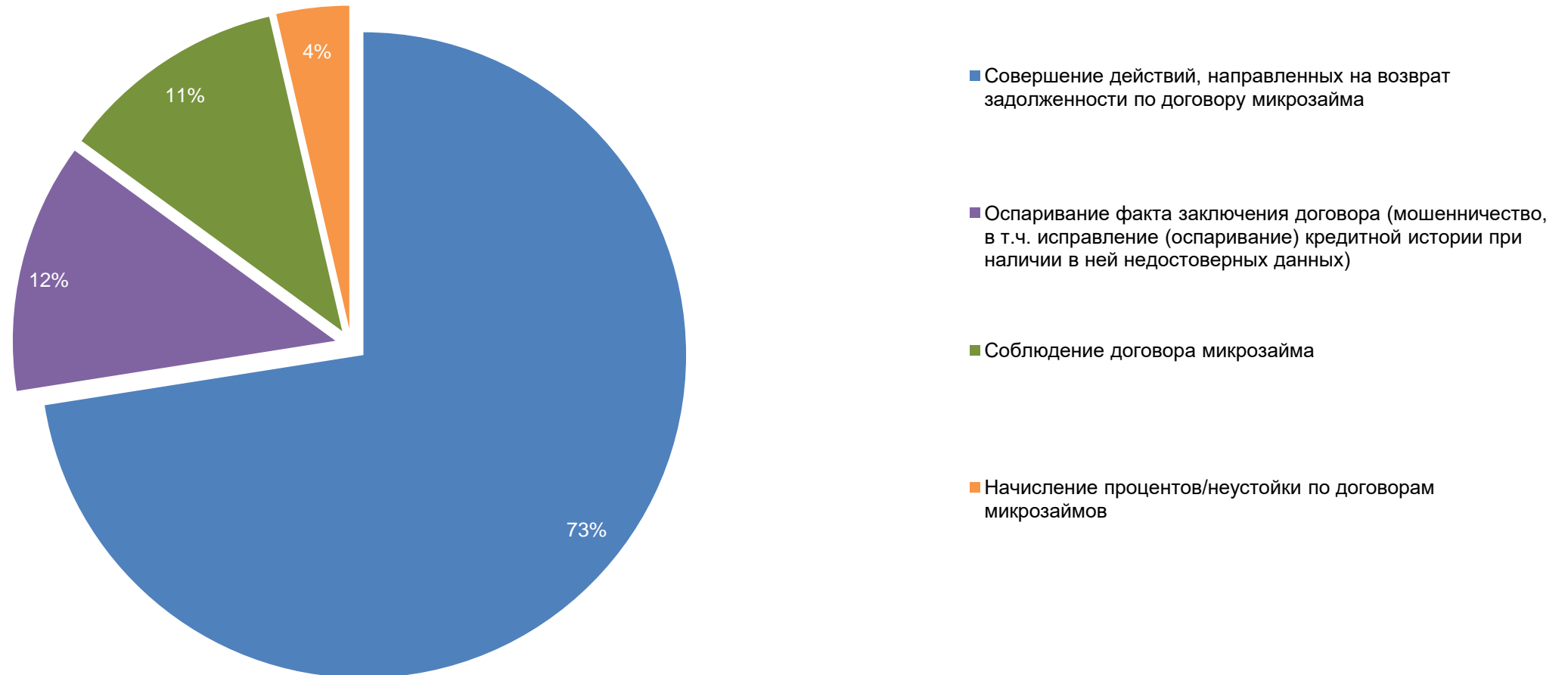


### Количество обращений в отношении ССД (5,4 тыс. ед.) с выделением проблематик по ОСАГО (4,4 тыс. ед.) Февраль 2018 года



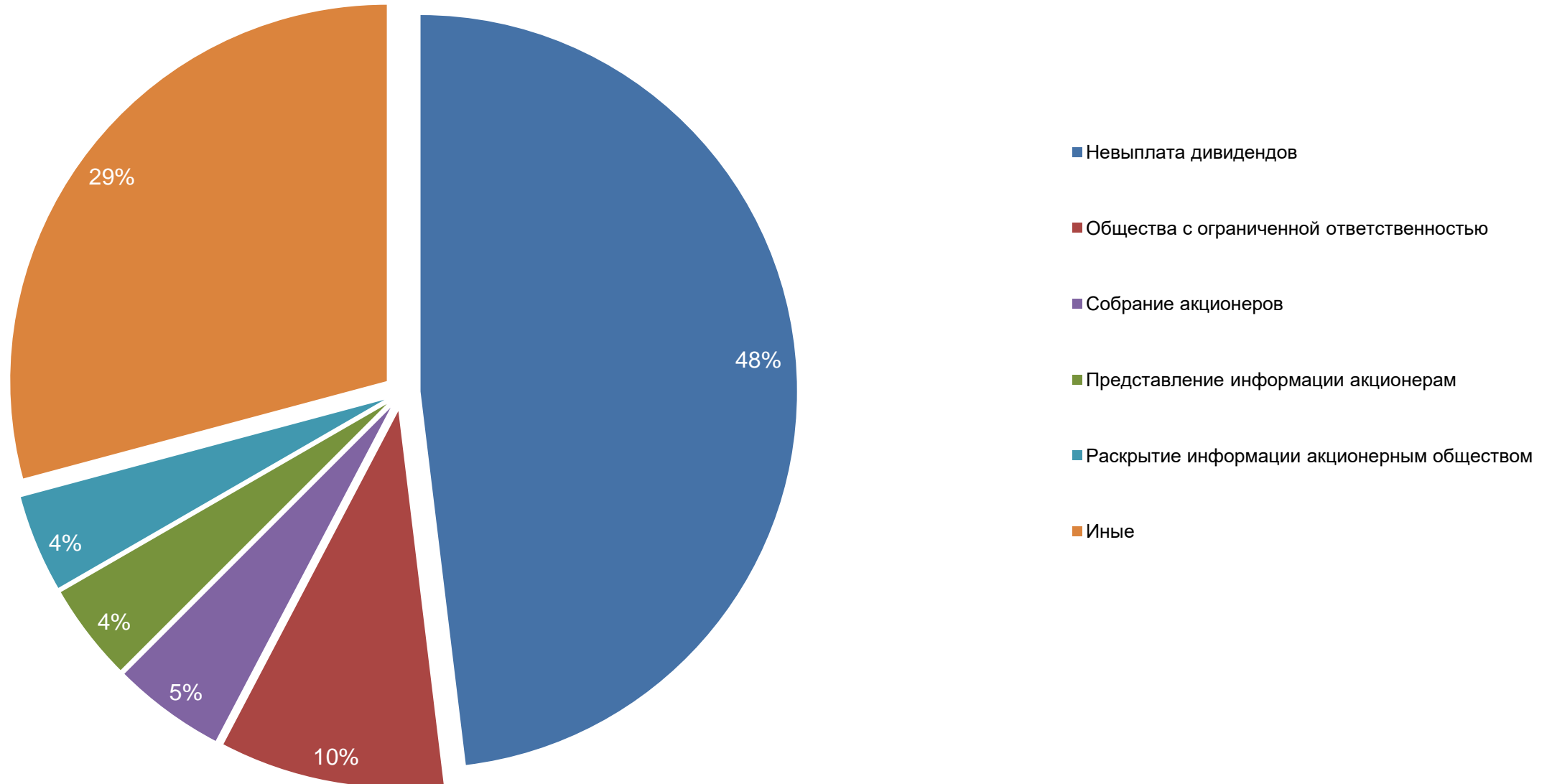


Распределение жалоб в отношении МФО (0,9 тыс. ед.). Февраль 2018 года





### Распределение жалоб в отношении Эмитентов (0,3 тыс. ед.). Февраль 2018 года





Распределение жалоб в отношении профучастников (0,2 тыс. ед.). Февраль 2018 года

■ Безлицензионная деятельность на рынке ценных бумаг

■ Брокеры

■ Доверительные управляющие

■ Регистраторы

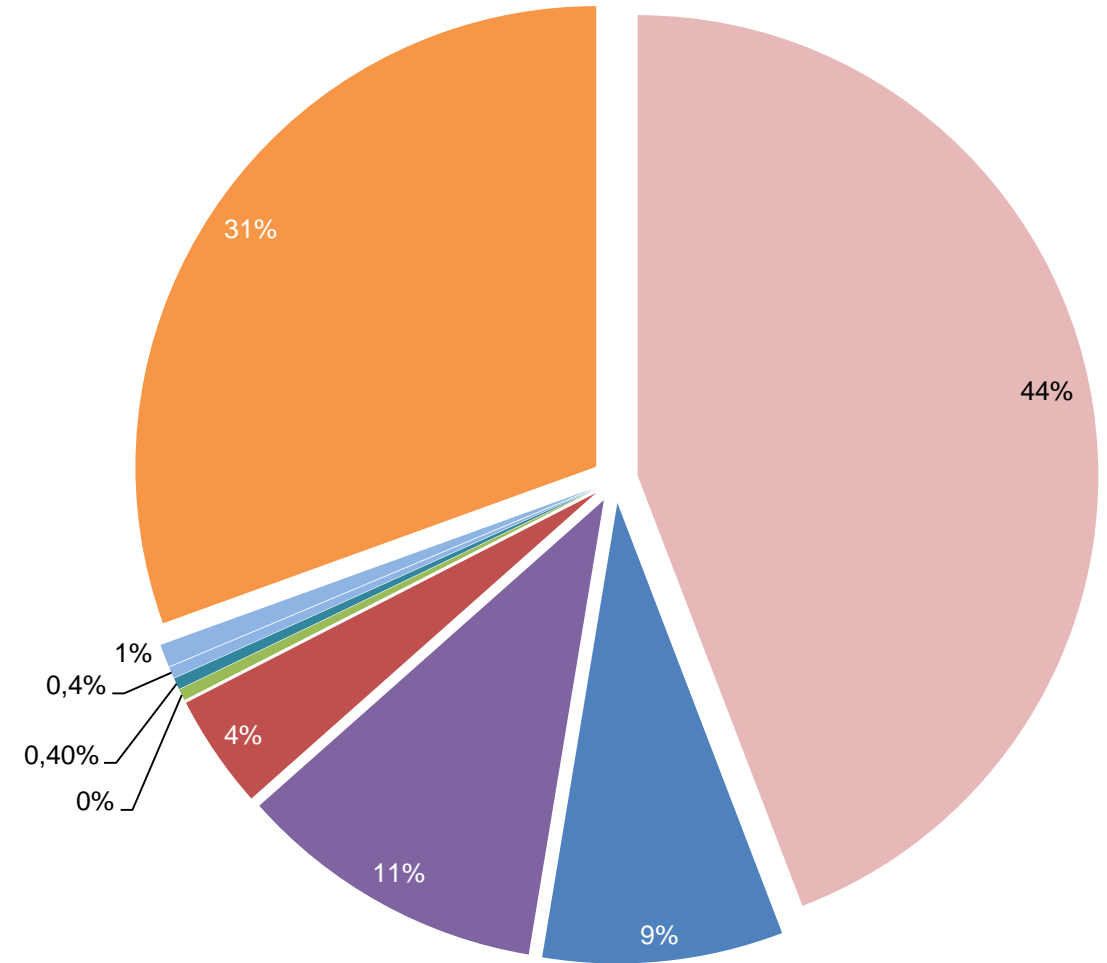
■ Депозитарии

■ Организаторы торгов

■ Дилеры

■ Форекс-дилеры

■ Прочее (РЦБ)





Распределение жалоб в отношении субъектов коллективных инвестиций (0,1 тыс. ед.).  
Февраль 2018 года

