



Основные тенденции и особенности июня 2018 года

В июне в Банк России на рассмотрение поступило **21,9 тыс.¹** обращений от потребителей финансовых услуг.

В отношении НФО:

- В отношении НФО поступило **7,8 тыс.** жалоб, что на 6% меньше по сравнению с маем 2018 г., в основном за счёт субъектов коллективных инвестиций (снижение на 37%: по вопросам договорных отношений с НПФ – снижение на 67%).
- Доля жалоб в отношении субъектов страхового дела в общем количестве жалоб на НФО составила **59%** (4,6 тыс.), что на 7 п.п. меньше чем в мае 2018 г.
- Доля жалоб в отношении ОСАГО составила **82%** (3,8 тыс.) от общего количества жалоб в отношении страховых организаций (снижение на 3 п.п. по сравнению с маем 2018 г.).
- Основная доля жалоб в отношении ОСАГО пришлась на проблемы при применении коэффициента «Бонус-малус» (КБМ) – **49%** (1,8 тыс.).

В отношении КО:

- В июне на рассмотрение в Банк России поступило **10,5 тыс.** жалоб в отношении КО (снижение на 2% по сравнению с маем 2018 г.).
- Наибольшую долю занимают жалобы по вопросам потребительского кредитования – **38%** (снижение на 3 п.п. в сравнении с маем 2018 г.).

¹ с учётом прочих жалоб, обращений, предложений.



Статистика по рассмотрению жалоб

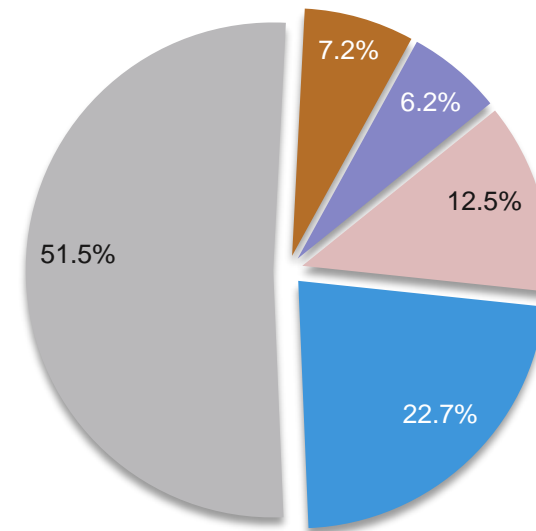
Общее
количество
жалоб

Июнь
2018 года
20,3 тыс.

Распределение
поступивших жалоб

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

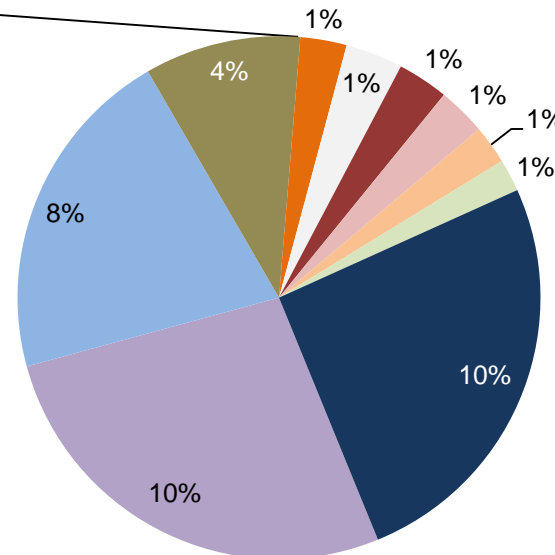
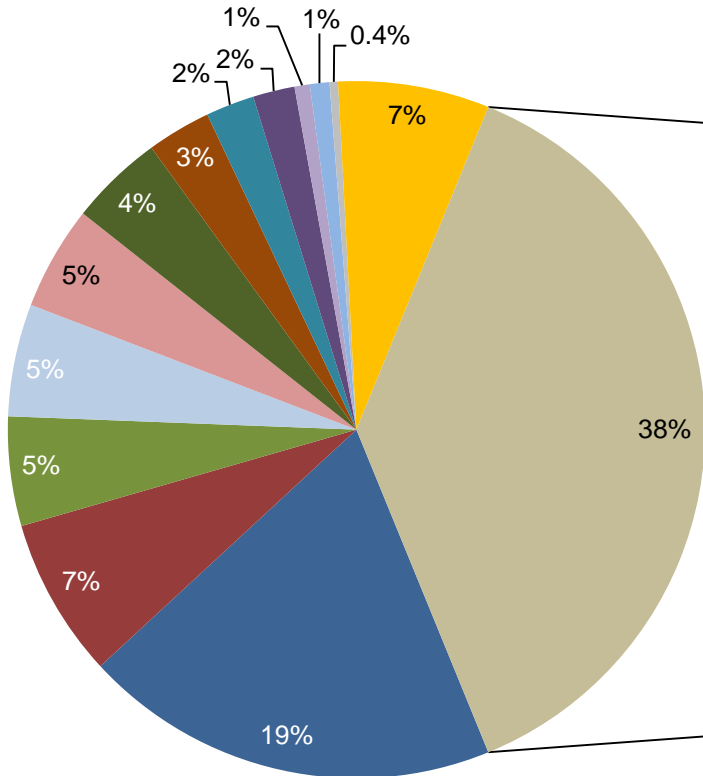
Июнь 2018 года





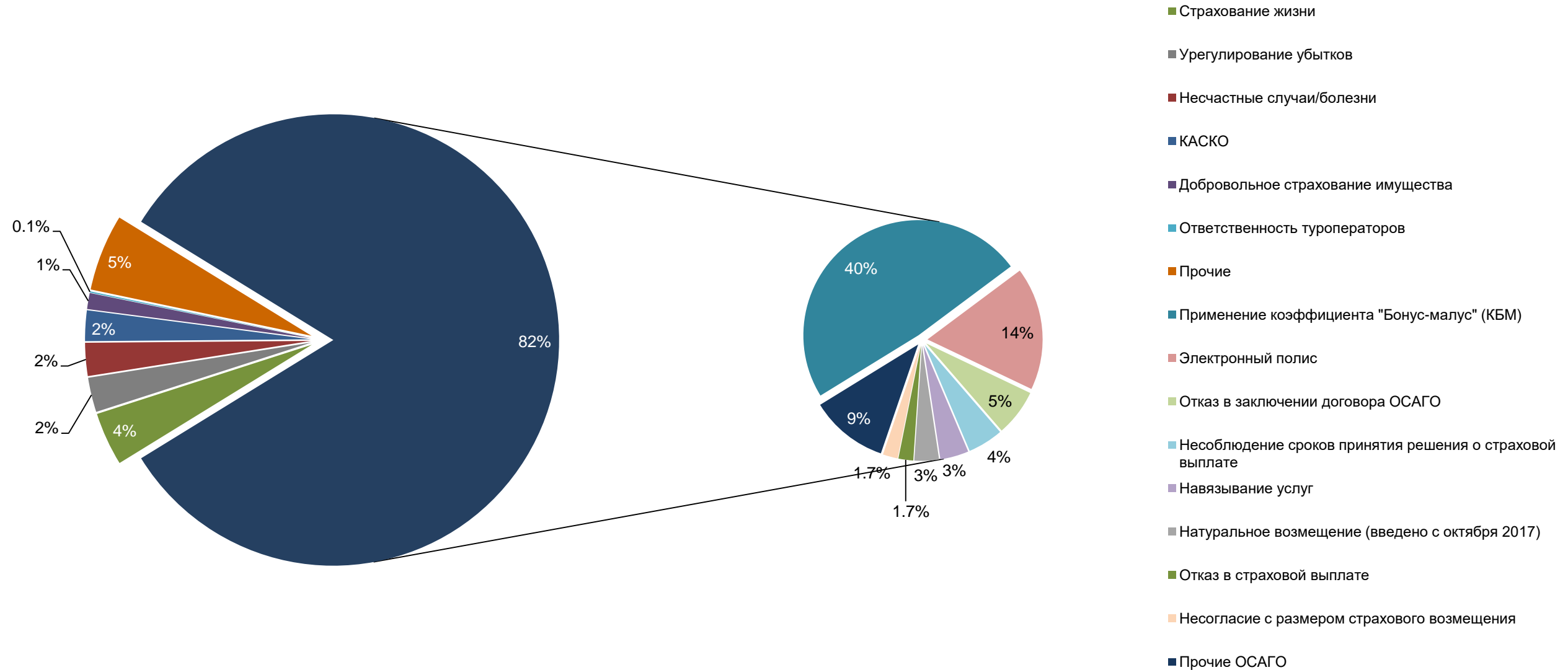
Распределение жалоб КО июнь 2018 (10,5 тыс. ед.) (с выделением Потребительского кредитования) (3,9 тыс. ед.)

- Ипотечное кредитование
- Банковские карты/банкоматы
- Вклад/ депозит
- Кредитная история
- Расчетный счет
- Исполнительное производство (КО)
- Отзыв лицензии
- Банковский перевод
- Качество обслуживания
- Система страхования вкладов (АСВ)
- Обменные операции
- Автокредитование
- Прочие
- Проблемы с погашением
- Навязывание дополнительных услуг при заключении договора
- Несогласие с условиями заключенного договора
- Отказ от заключения договора
- Деятельность коллекторских агентств
- Автодозвон
- Списание денежных средств без согласия клиента в целях погашения кредита
- Разглашение персональных данных
- Неправомерная выдача кредита
- Прочие (потребительское кредитование)



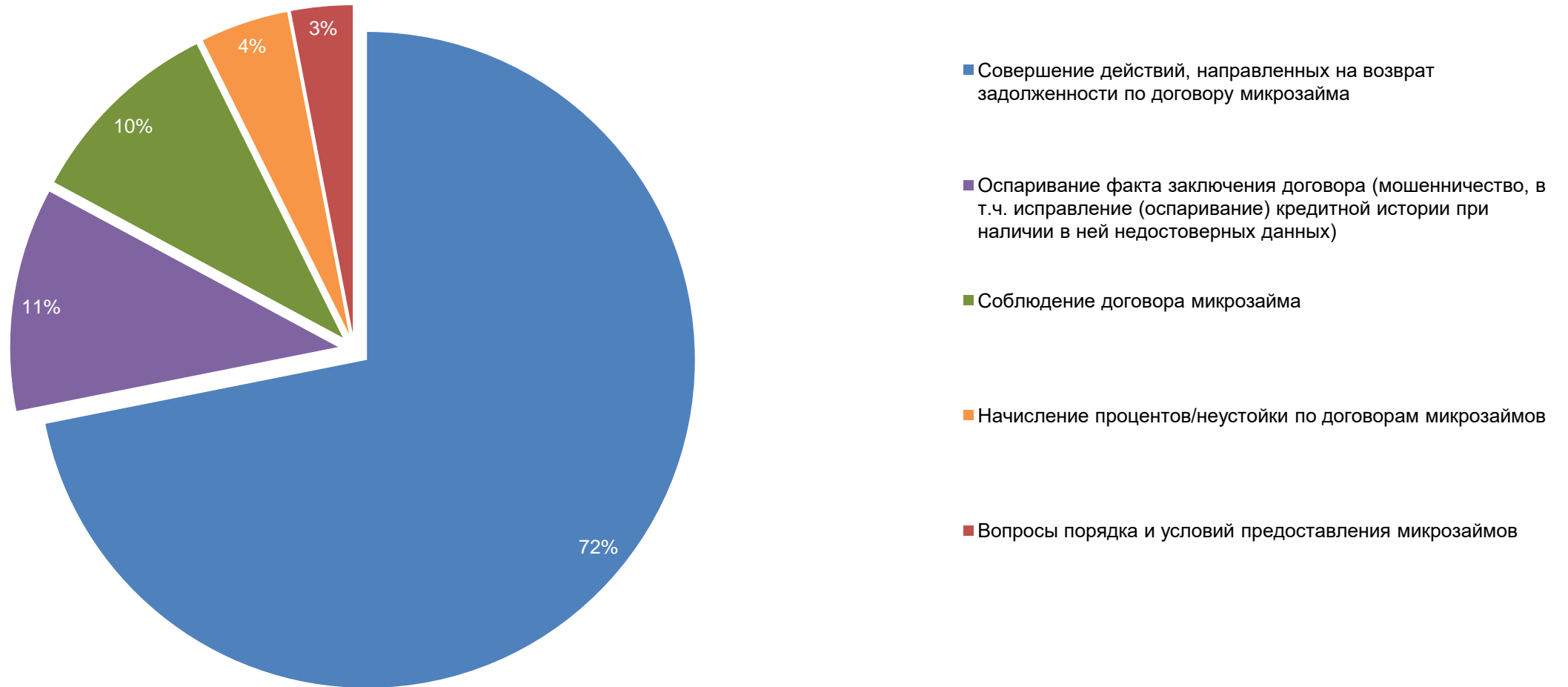


Количество обращений в отношении ССД (4,6 тыс. ед.) с выделением проблематик по ОСАГО (3,8 тыс. ед.) июнь 2018 года



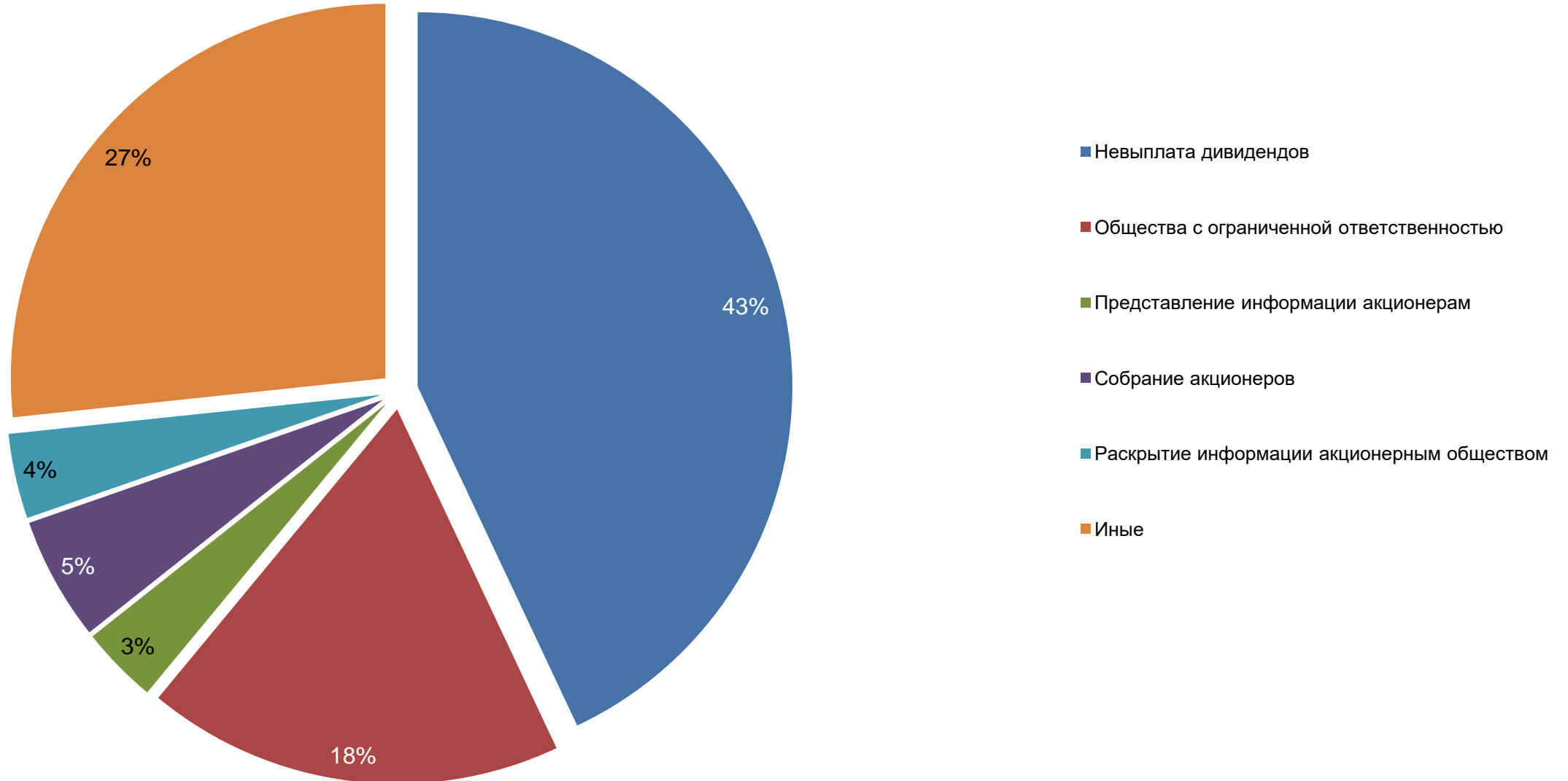


Распределение жалоб в отношении МФО (1,0 тыс. ед.). июнь 2018 года



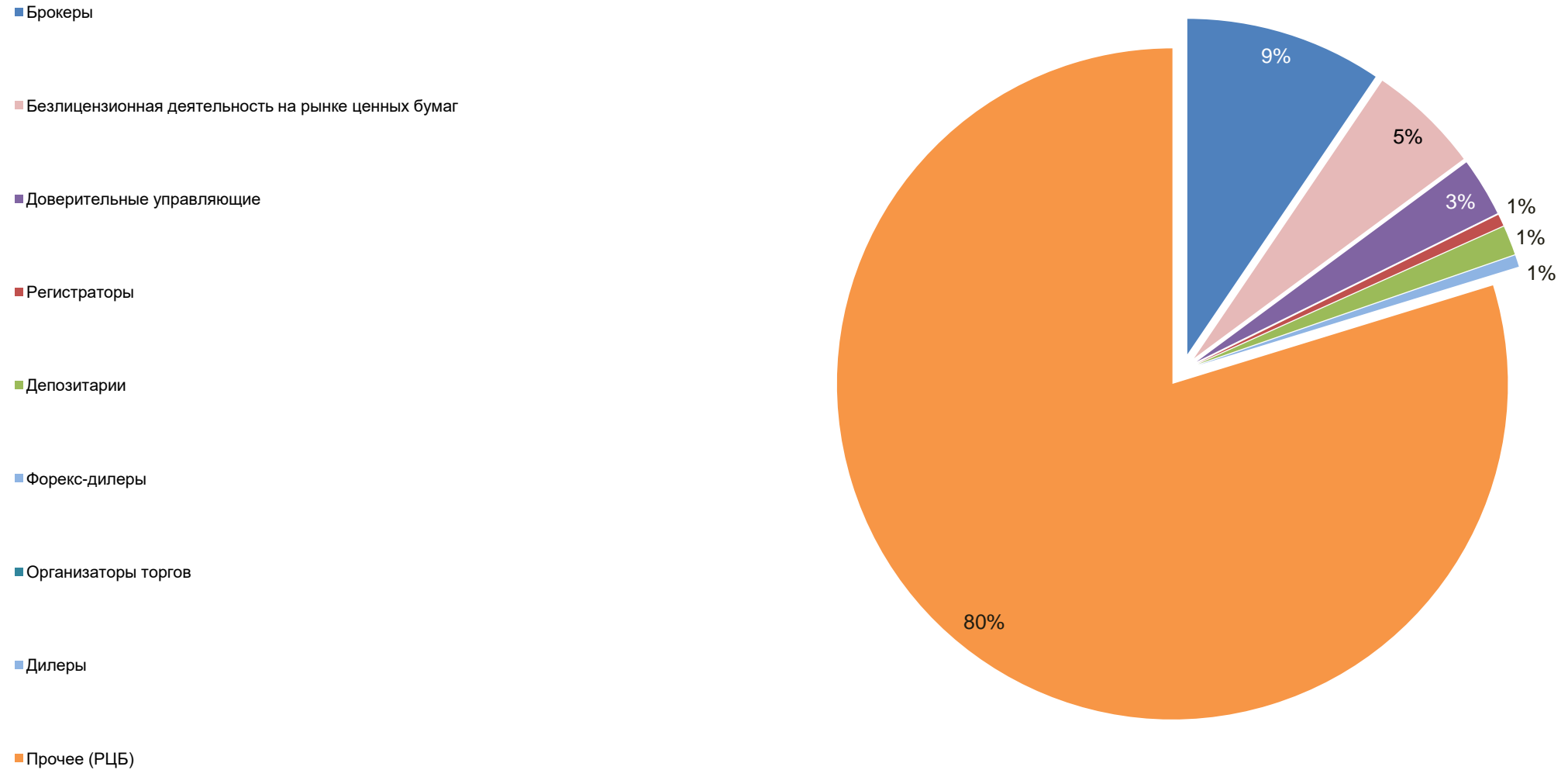


Распределение жалоб в отношении Эмитентов (0,30 тыс. ед.). июнь 2018 года





Распределение жалоб в отношении профучастников (0,7 тыс. ед.). июнь 2018 года





Распределение жалоб в отношении субъектов коллективных инвестиций (0,3 тыс. ед.).
июнь 2018 года

