



Основные тенденции и особенности июля 2018 года

В июле в Банк России на рассмотрение поступило **22,4 тыс.¹** обращений от потребителей финансовых услуг.

В отношении НФО:

- В отношении НФО поступило **7,4 тыс.** жалоб, что на 5% меньше по сравнению с июнем 2018 г., в основном снижение произошло за счёт кредитных потребительских кооперативов (снижение на 38%).
- Доля жалоб в отношении субъектов страхового дела в общем количестве жалоб на НФО составила **60%** (4,4 тыс.), что на 1 п.п. меньше чем в июне 2018 г.
- Доля жалоб в отношении ОСАГО составила **81%** (3,5 тыс.) от общего количества жалоб в отношении страховых организаций (снижение на 1 п.п. по сравнению с июнем 2018 г.).
- Основная доля жалоб в отношении ОСАГО пришлась на проблемы при применении коэффициента «Бонус-малус» (КБМ) – **52%** (1,9 тыс.).

В отношении КО:

- В июле на рассмотрение в Банк России поступило **11,3 тыс.** жалоб в отношении КО (рост на 7,6% по сравнению с июнем 2018 г.).
- Наибольшую долю занимают жалобы по вопросам потребительского кредитования – **38%** (сравнимо с июнем 2018 г.).

¹ с учётом прочих жалоб, обращений, предложений.



Статистика по рассмотрению жалоб

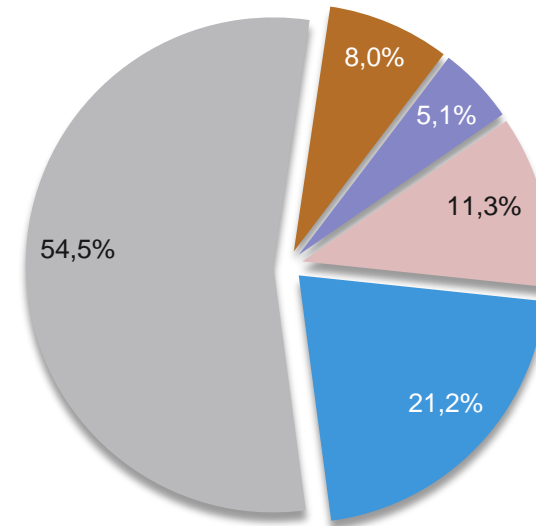
Общее количество жалоб

Июль 2018 года
20,7 тыс.

Распределение поступивших жалоб

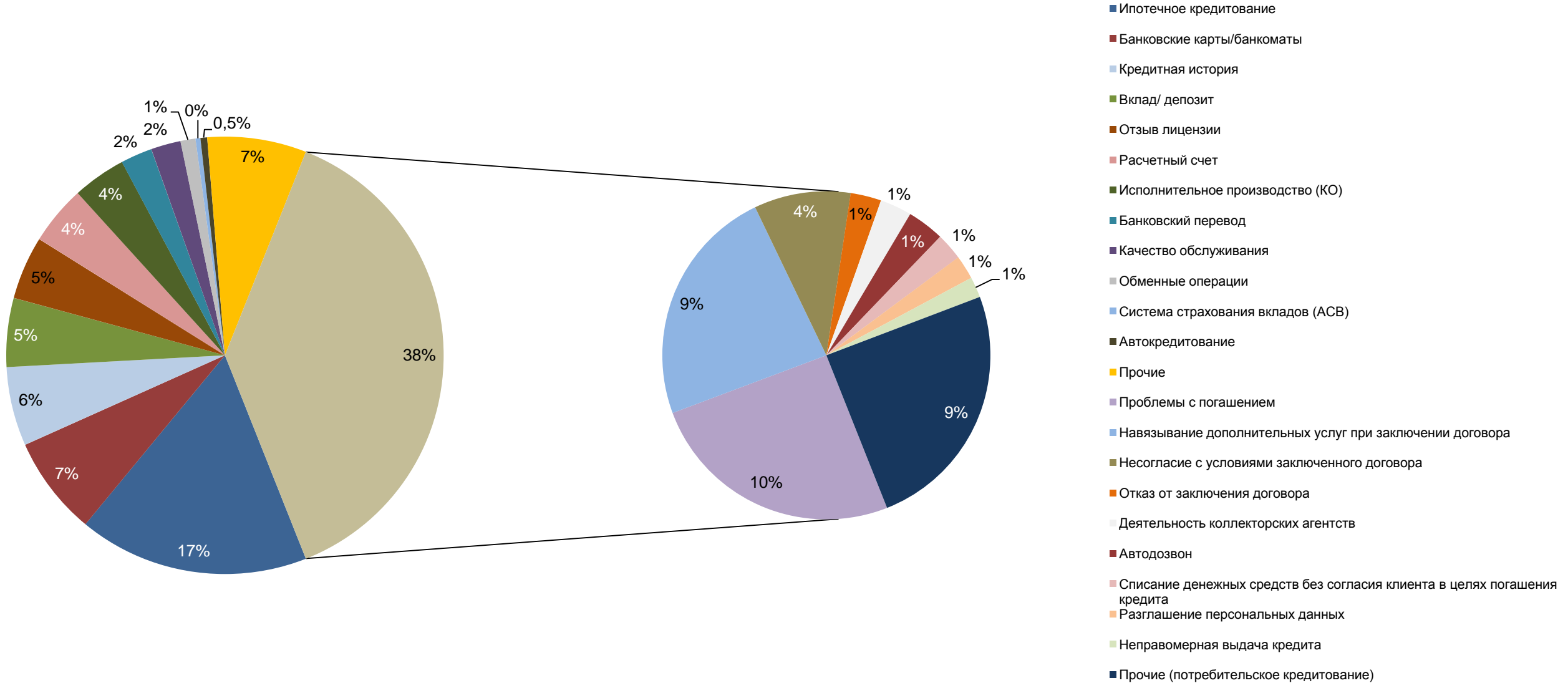
- Субъекты страхового дела
- Кредитные организации
- МФО, КПК
- Участники корпоративных отношений (эмитенты), профучастники и субъекты коллективных инвестиций
- Прочие

Июль 2018 года



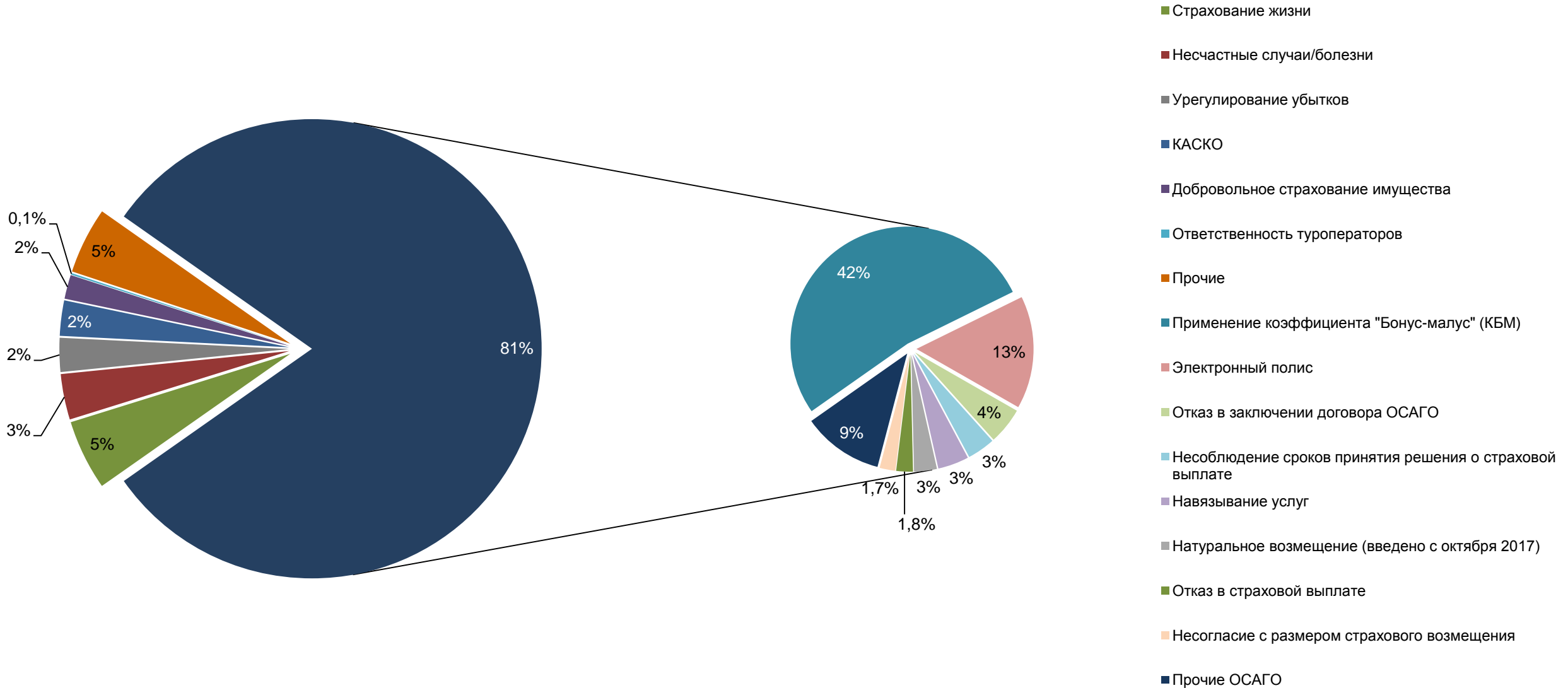


Распределение жалоб КО Июль 2018 (11,3 тыс. ед.) (с выделением Потребительского кредитования) (4,3 тыс. ед.)



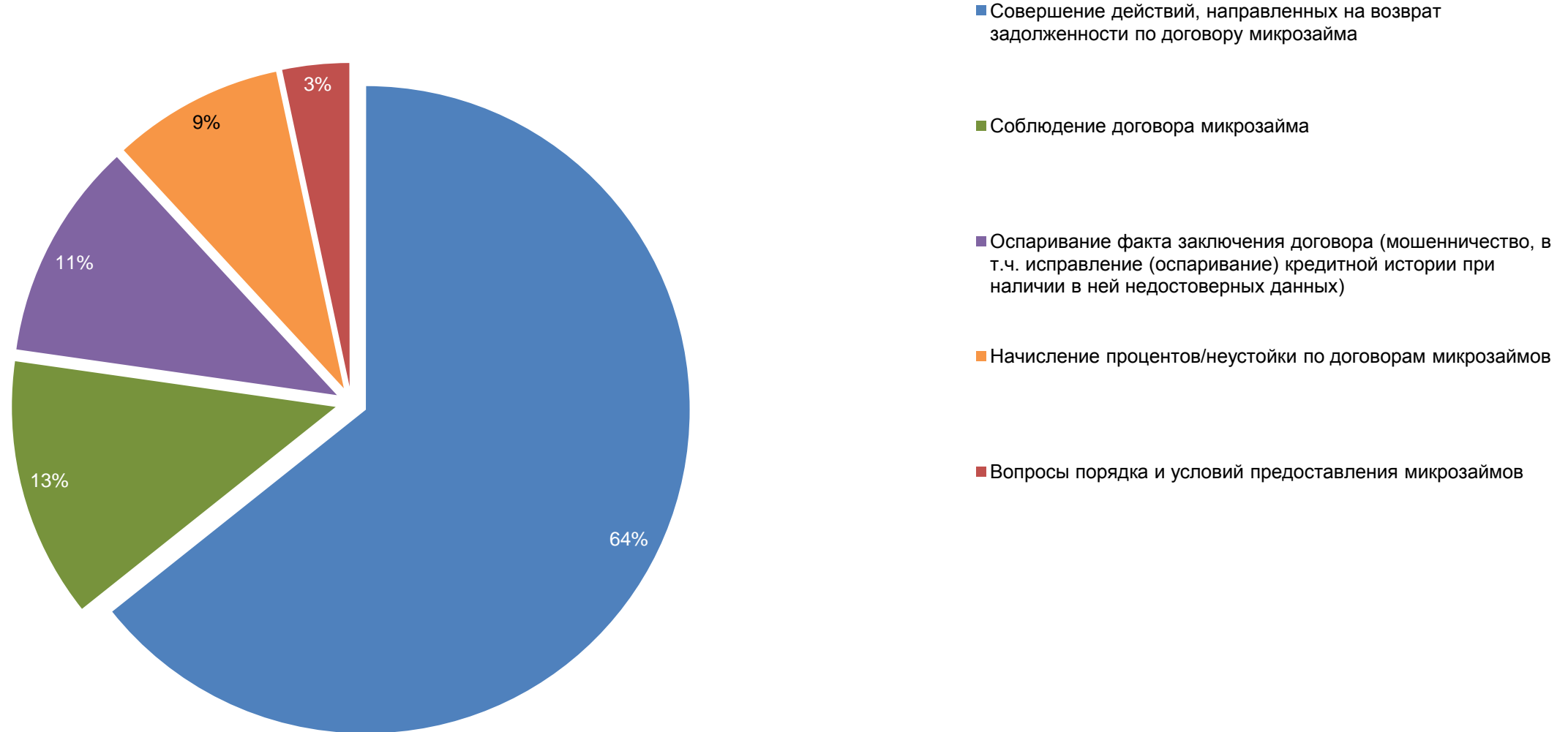


Количество обращений в отношении ССД (4,4 тыс. ед.) с выделением проблематик по ОСАГО (3,5 тыс. ед.) Июль 2018 года



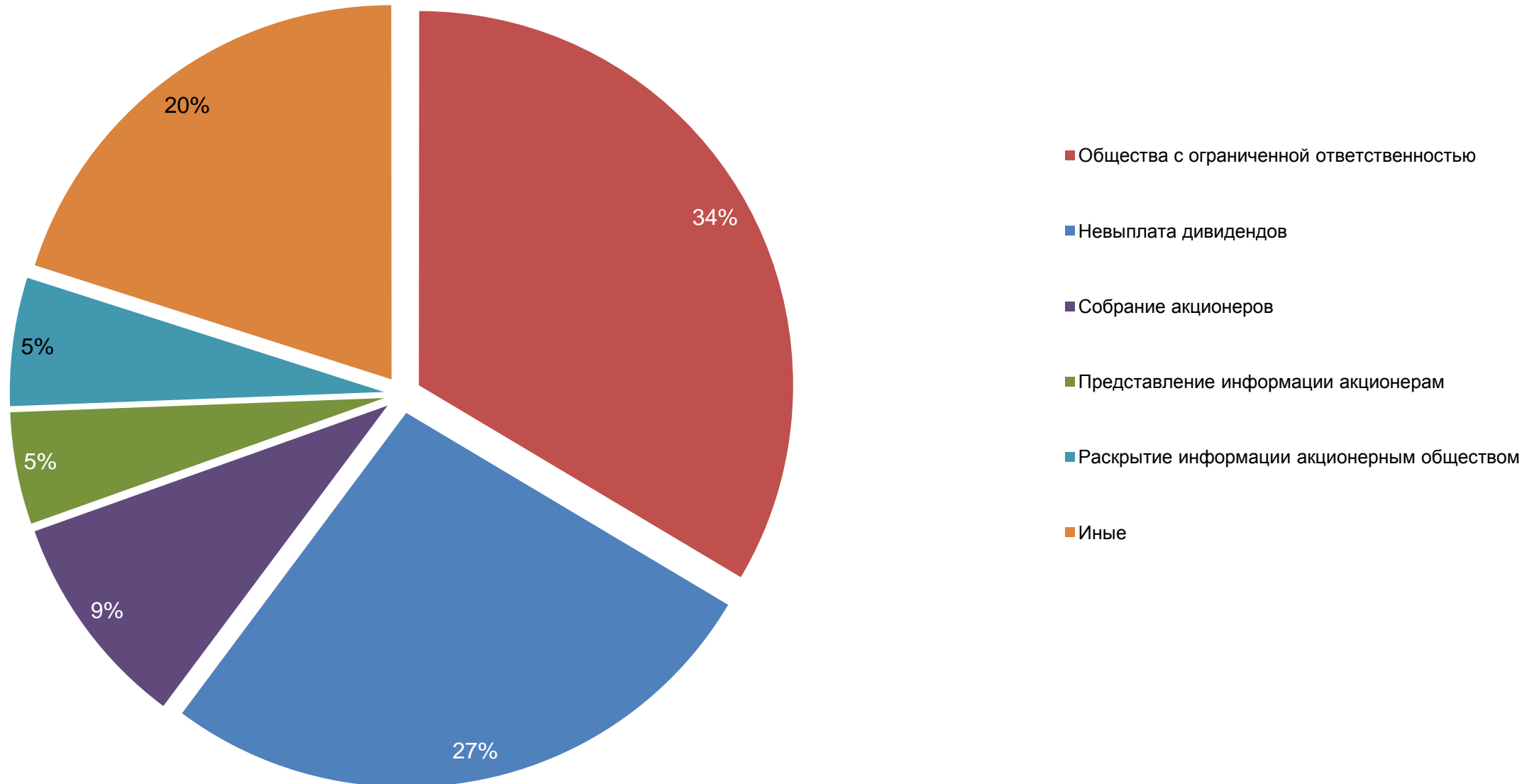


Распределение жалоб в отношении МФО (1,2 тыс. ед.). Июль 2018 года



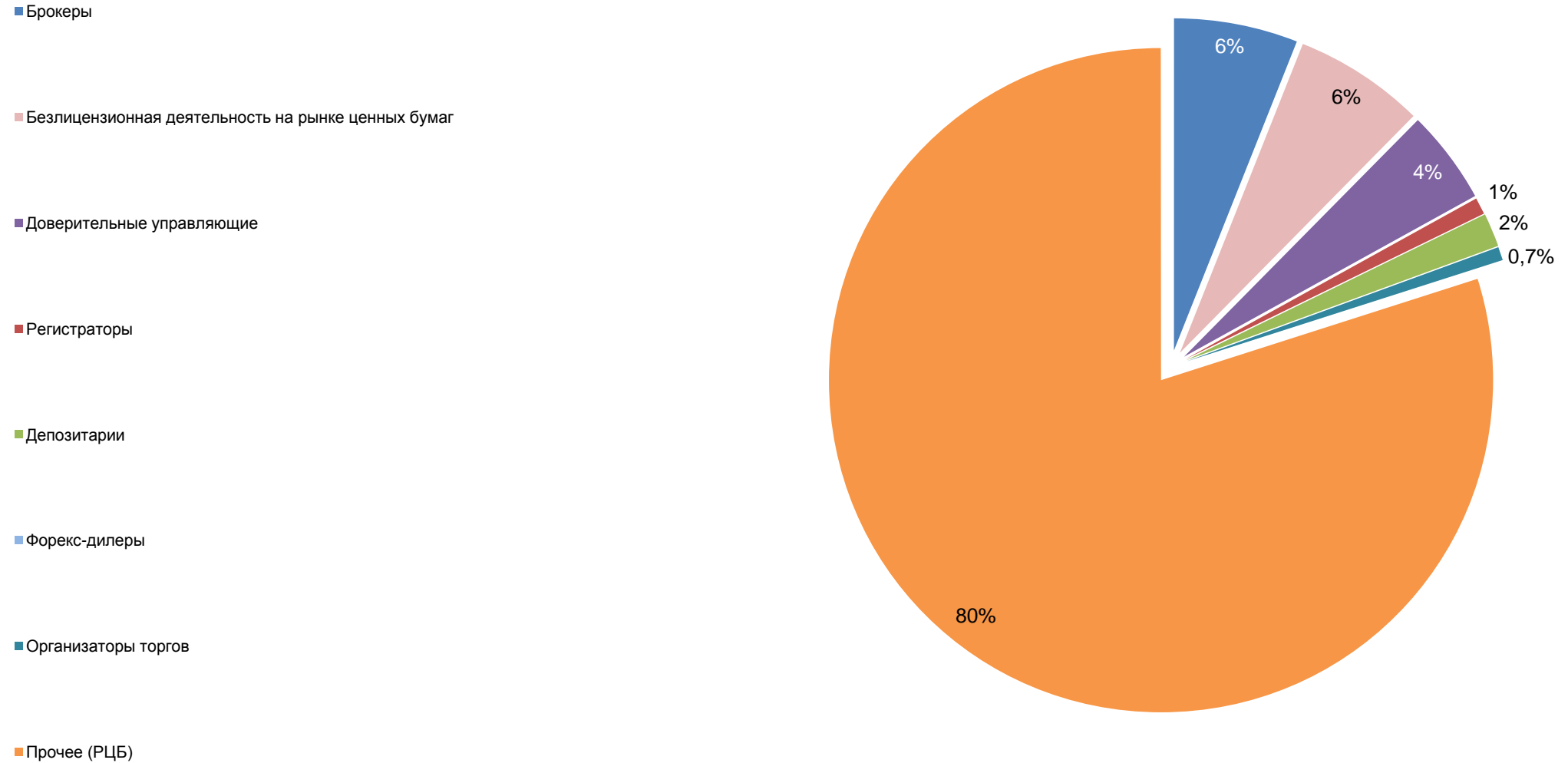


Распределение жалоб в отношении эмитентов (0,29 тыс. ед.). Июль 2018 года





Распределение жалоб в отношении профучастников (0,6 тыс. ед.). Июль 2018 года





Распределение жалоб в отношении субъектов коллективных инвестиций (0,25 тыс. ед.).
Июль 2018 года

