



Основные тенденции и особенности мая 2018 года

В мае в Банк России на рассмотрение поступило **22,7 тыс.¹** обращений от потребителей финансовых услуг.

В отношении НФО:

- В отношении НФО поступило **8,2 тыс.** жалоб, что на 6% меньше по сравнению с апрелем 2018 г., в основном за счёт субъектов коллективных инвестиций (снижение на 21%: по вопросам договорных отношений с НПФ – снижение на 56%).
- Доля жалоб в отношении субъектов страхового дела в общем количестве жалоб на НФО составила **66%** (5,4 тыс.), что на 2 п.п. меньше чем в апреле 2018 г.
- Доля жалоб в отношении ОСАГО составила **85%** (4,6 тыс.) от общего количества жалоб в отношении страховых организаций (рост на 1 п.п. по сравнению с апрелем 2018 г.).
- Основная доля жалоб в отношении ОСАГО пришлась на проблемы при применении коэффициента «Бонус-малус» (КБМ) – **46%** (2,1 тыс.).

В отношении КО:

- В мае на рассмотрение в Банк России поступило **10,7 тыс.** жалоб в отношении КО (снижение на 10% по сравнению с апрелем 2018 г.).
- Наибольшую долю занимают жалобы по вопросам потребительского кредитования – **41%** (аналогично с апрелем 2018 г.).

¹ с учётом прочих жалоб, обращений, предложений.



Статистика по рассмотрению жалоб

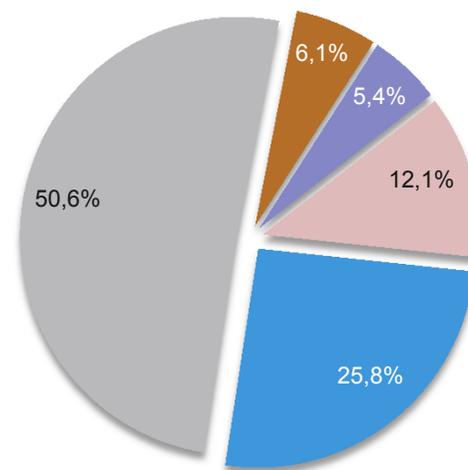
Общее
количество
жалоб

Май
2018 года
21,1 тыс.

Распределение
поступивших жалоб

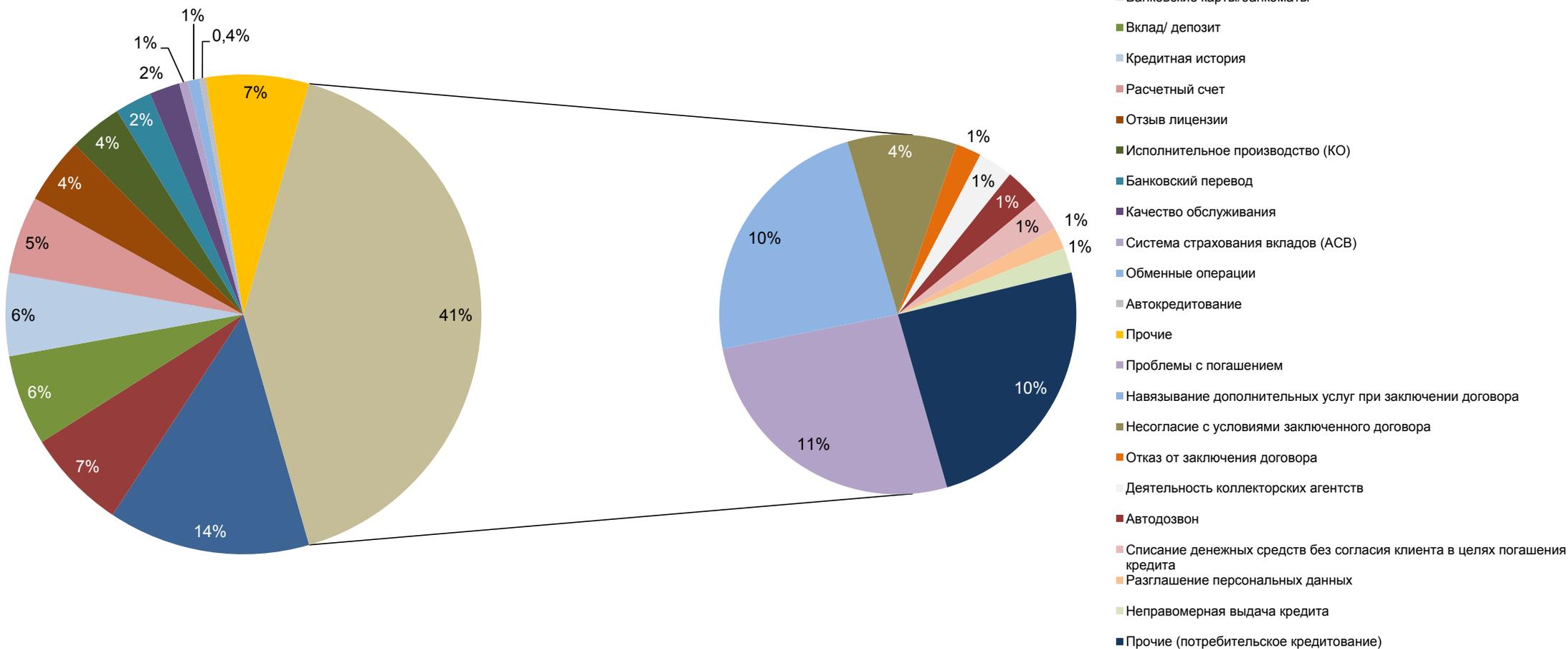
- Субъекты страхового дела
- Кредитные организации
- МФО, КПК
- Участники корпоративных отношений (эмитенты), профучастники и субъекты коллективных инвестиций
- Прочие

Май 2018 года



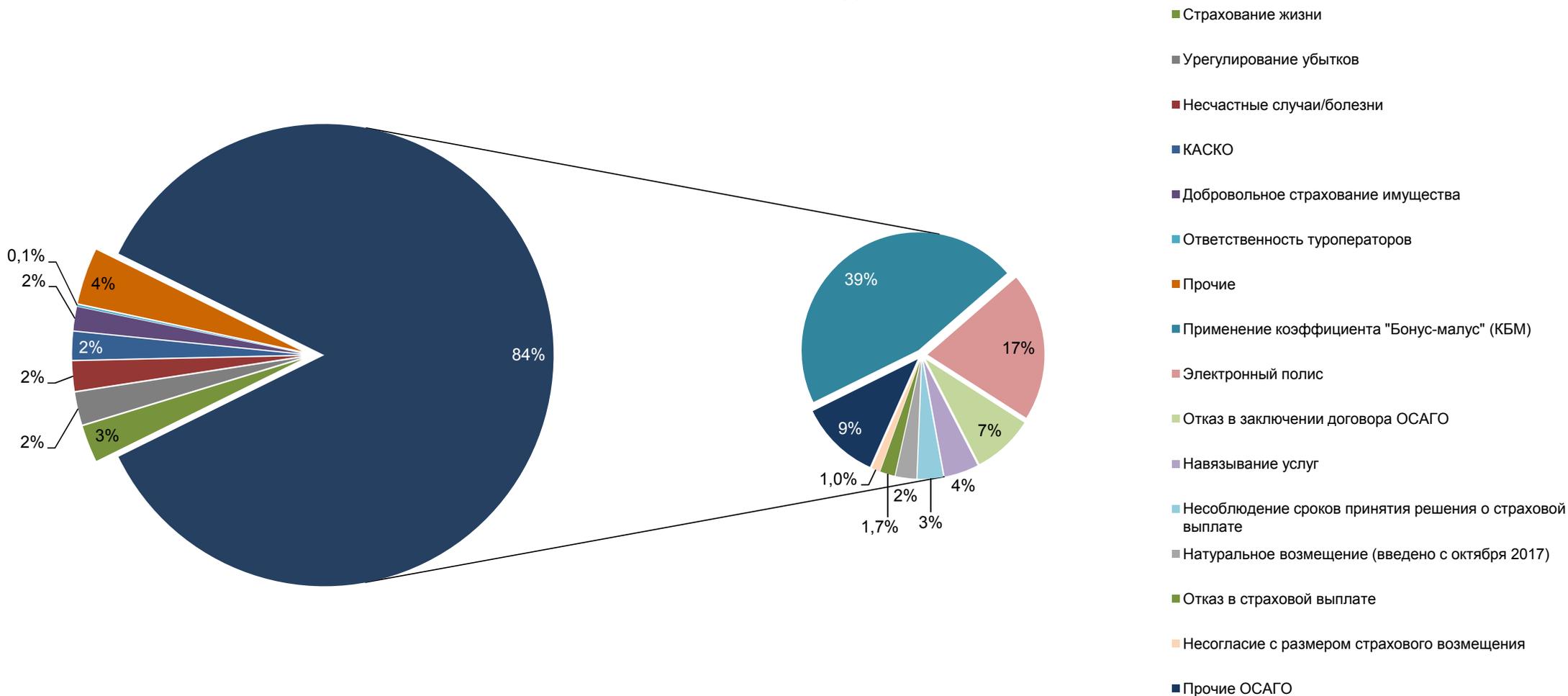


Распределение жалоб КО Май 2018 (10,7 тыс. ед.) (с выделением Потребительского кредитования) (4,4тыс. ед.)



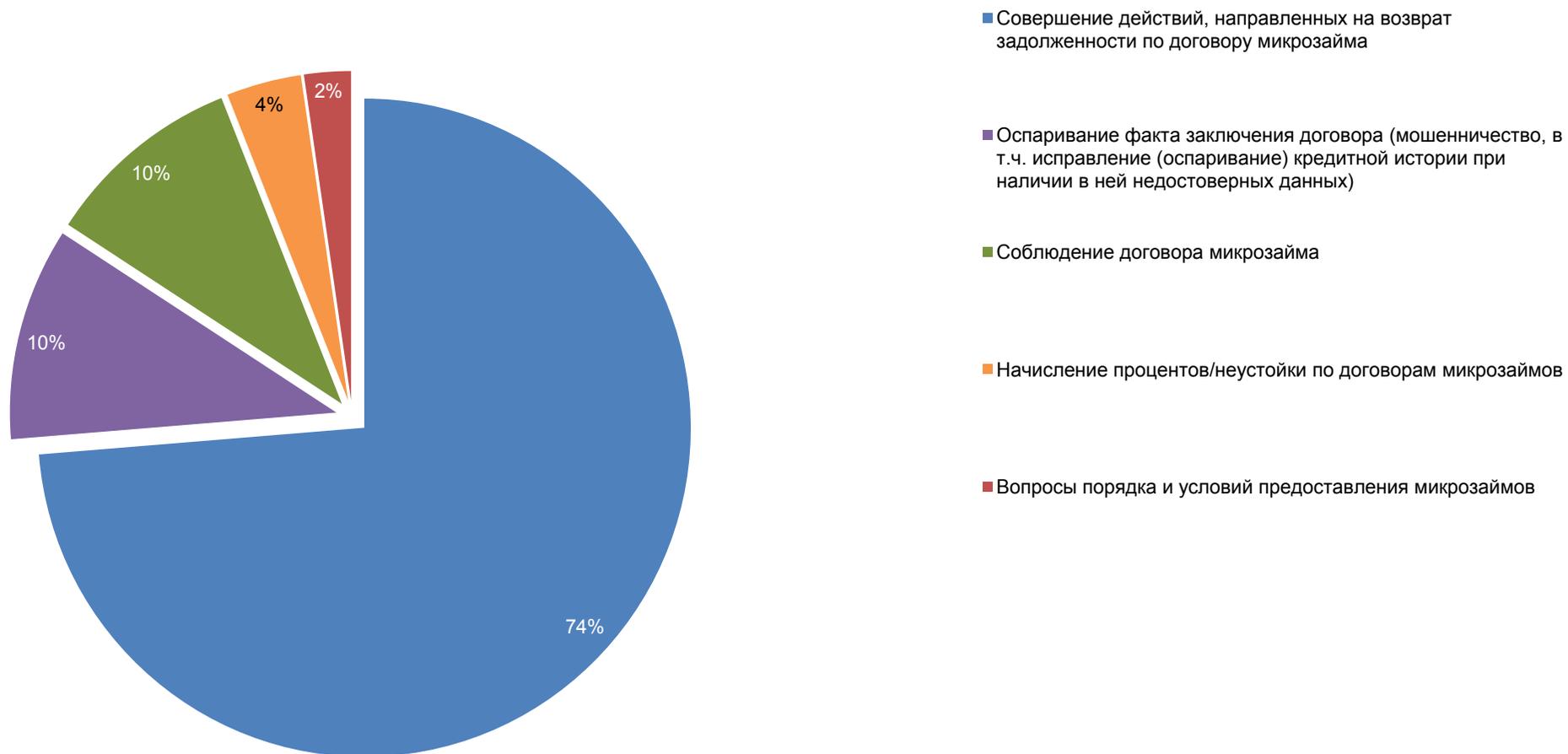


Количество обращений в отношении ССД (5,4 тыс. ед.) с выделением проблематик по ОСАГО (4,6 тыс. ед.) май 2018 года



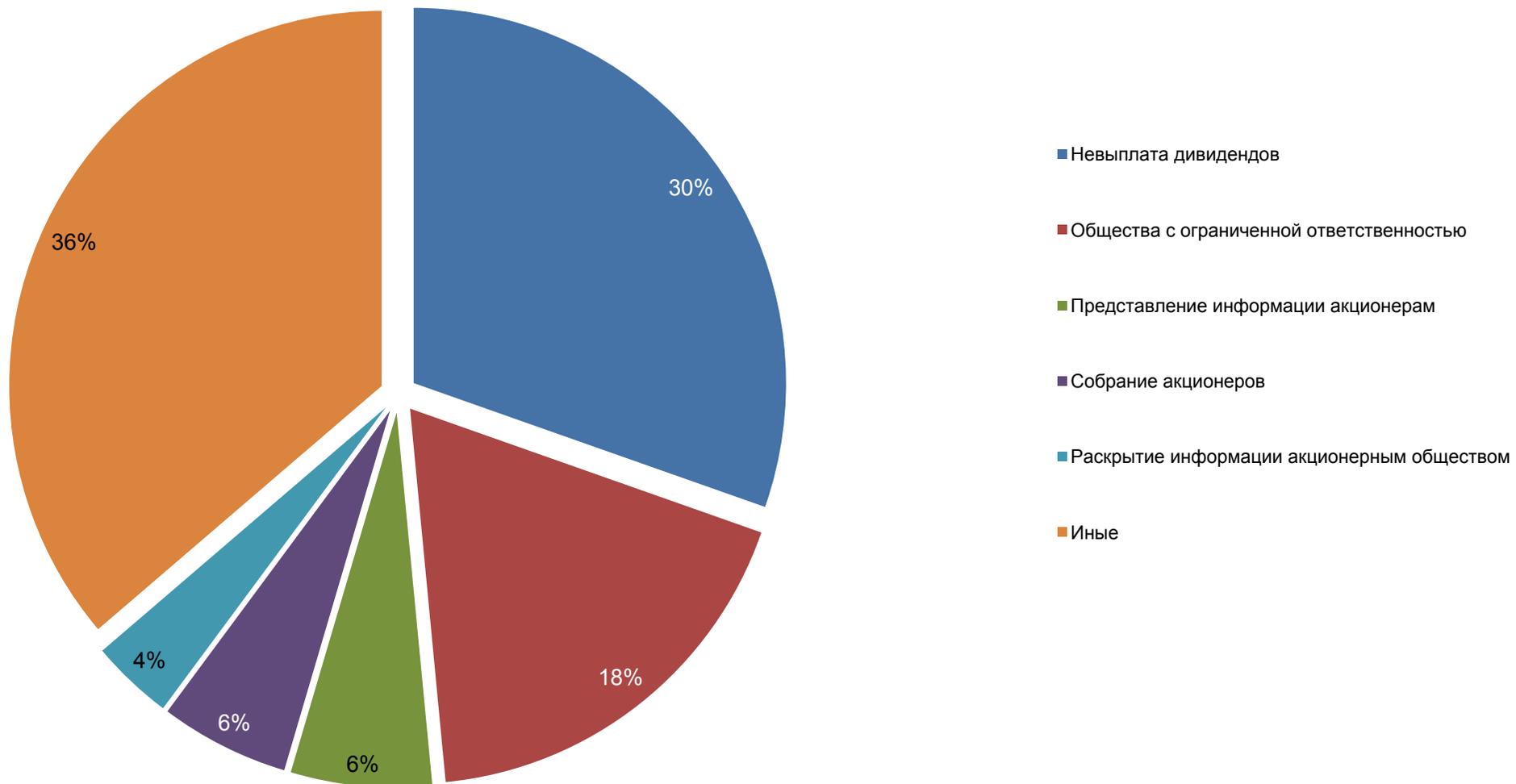


Распределение жалоб в отношении МФО (1,1 тыс. ед.). май 2018 года



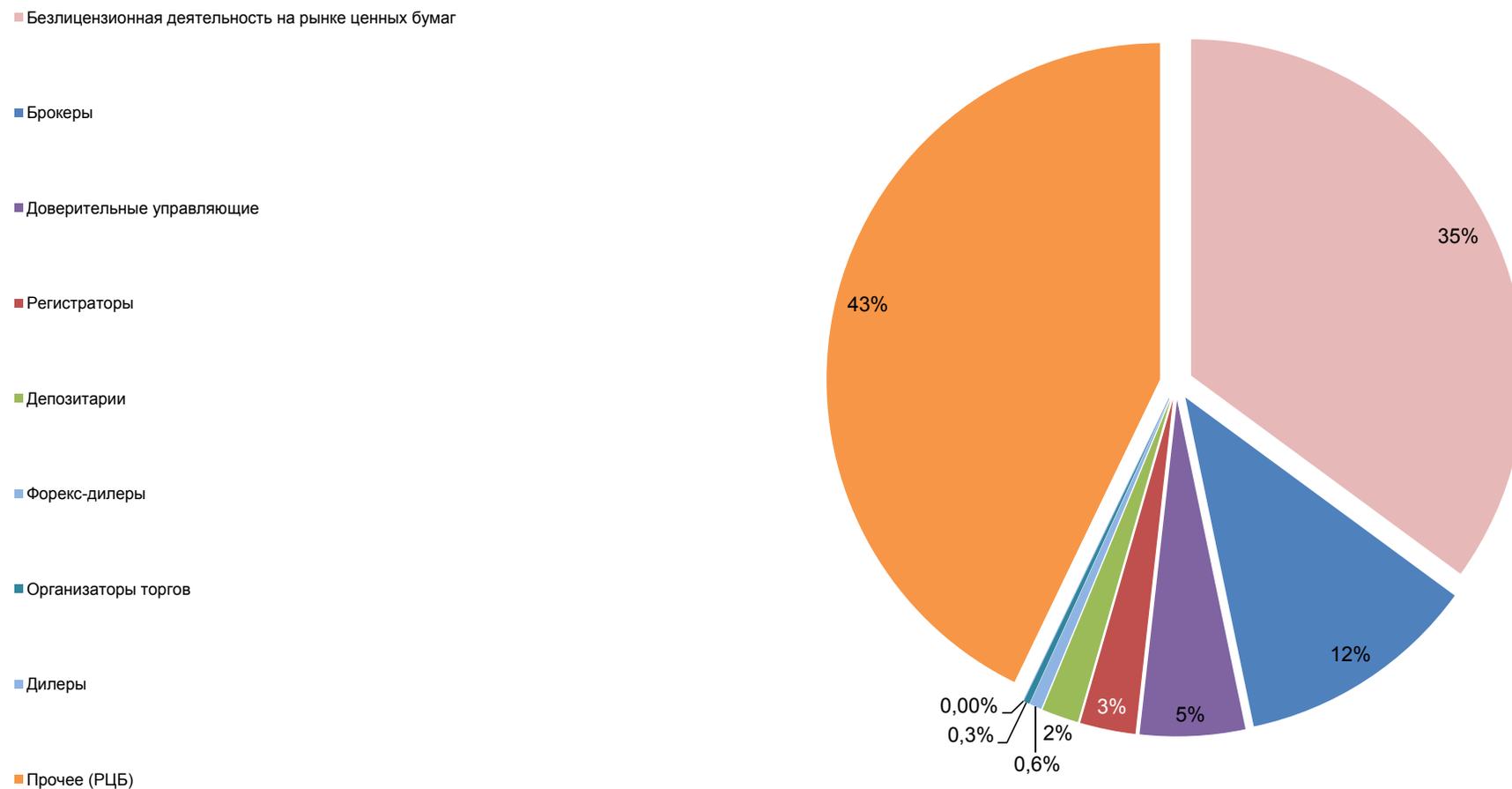


Распределение жалоб в отношении Эмитентов (0,39 тыс. ед.). май 2018 года





Распределение жалоб в отношении профучастников (0,33 тыс. ед.). май 2018 года





Распределение жалоб в отношении субъектов коллективных инвестиций (0,5 тыс. ед.).
май 2018 года

