



Основные тенденции и особенности октября 2018 года

В октябре в Банк России на рассмотрение поступило **20,8 тыс.**¹ обращений от потребителей финансовых услуг.

В отношении НФО:

- В отношении НФО поступило **6,6 тыс.** жалоб, что на 24% больше по сравнению с сентябрём 2018 г., в основном рост произошёл за счёт микрофинансовых организаций (рост на 30%) и субъектов рынка ценных бумаг и товарного рынка (рост на 44%).
- Доля жалоб в отношении субъектов страхового дела в общем количестве жалоб на НФО составила **54%** (3,6 тыс.), что на 5 п.п. больше чем в сентябре 2018 г.
- Доля жалоб в отношении ОСАГО составила **76%** (2,7 тыс.) от общего количества жалоб в отношении страховых организаций (при этом число таких жалоб увеличилось на 6,8% по сравнению с сентябрём 2018 г.).
- Основная доля жалоб в отношении ОСАГО пришлась на проблемы при применении коэффициента «Бонус-малус» (КБМ) – **58%** (1,6 тыс.).

В отношении КО:

- В октябре на рассмотрение в Банк России поступило **10,8 тыс.** жалоб в отношении КО (рост на 24% по сравнению с сентябрём 2018 г.).
- Наибольшую долю среди жалоб на КО занимают вопросы потребительского кредитования – 39% (снижение доли таких вопросов на 1 п.п. по сравнению с сентябрём 2018 г.).

¹ с учётом прочих жалоб, обращений, предложений.



Статистика по рассмотрению жалоб

Общее количество жалоб

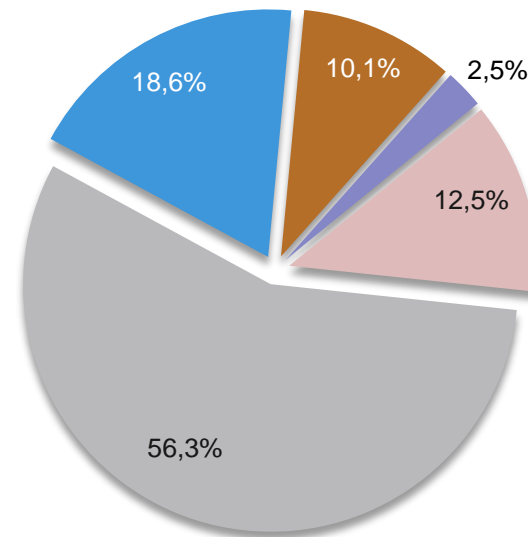
Октябрь 2018 года

19,2 тыс.

Распределение поступивших жалоб

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

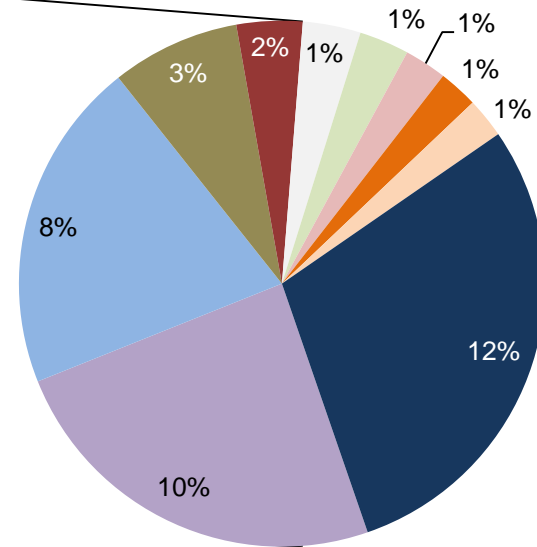
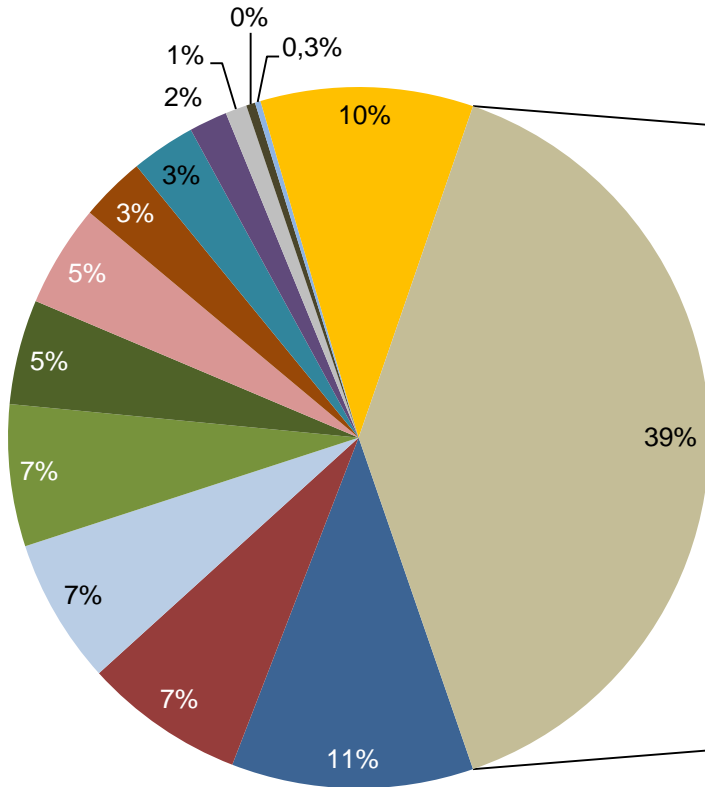
Октябрь 2018 года





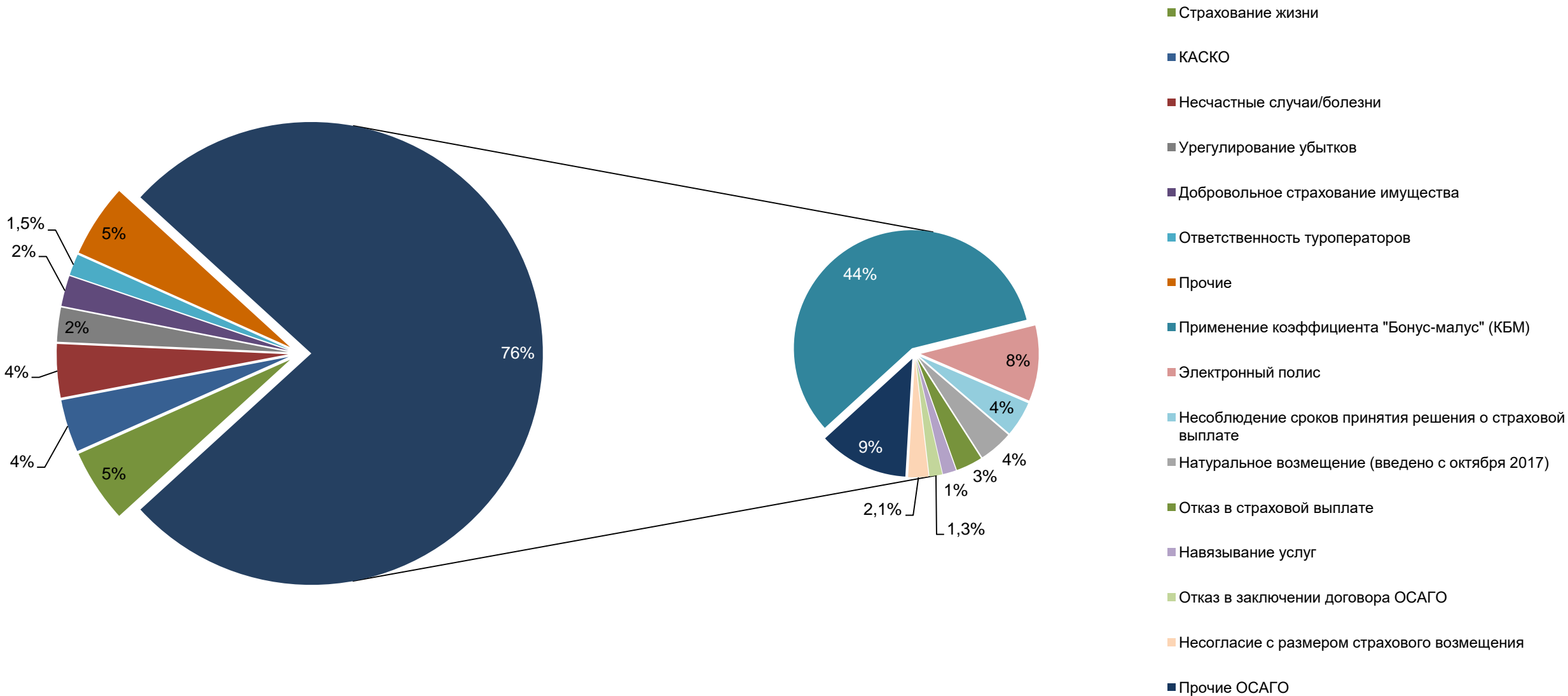
Распределение жалоб КО Октябрь 2018 (10,8 тыс. ед.) (с выделением Потребительского кредитования) (4,3 тыс. ед.)

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



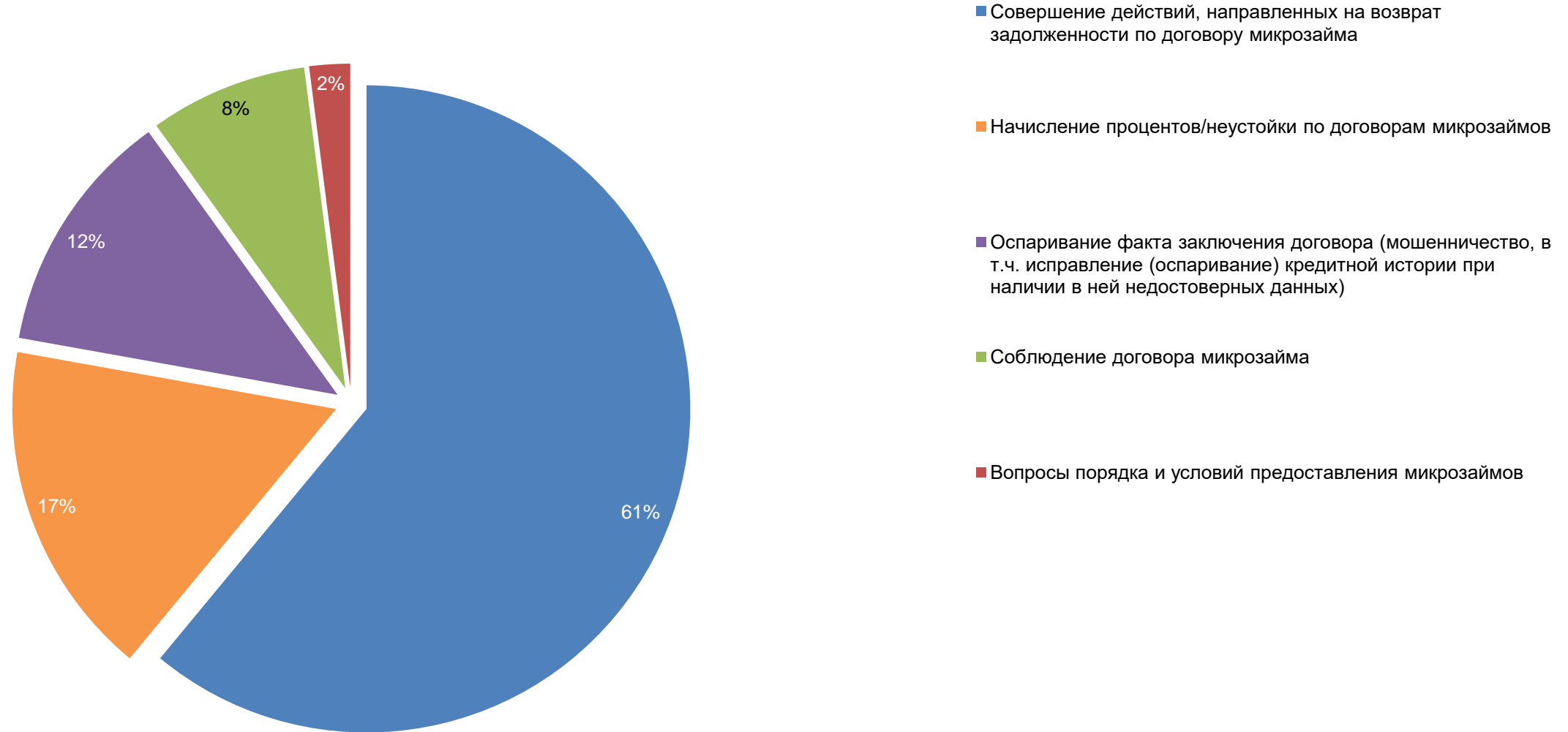


Количество обращений в отношении ССД (3,6 тыс. ед.) с выделением проблематик по ОСАГО (2,7 тыс. ед.) октябрь 2018 года



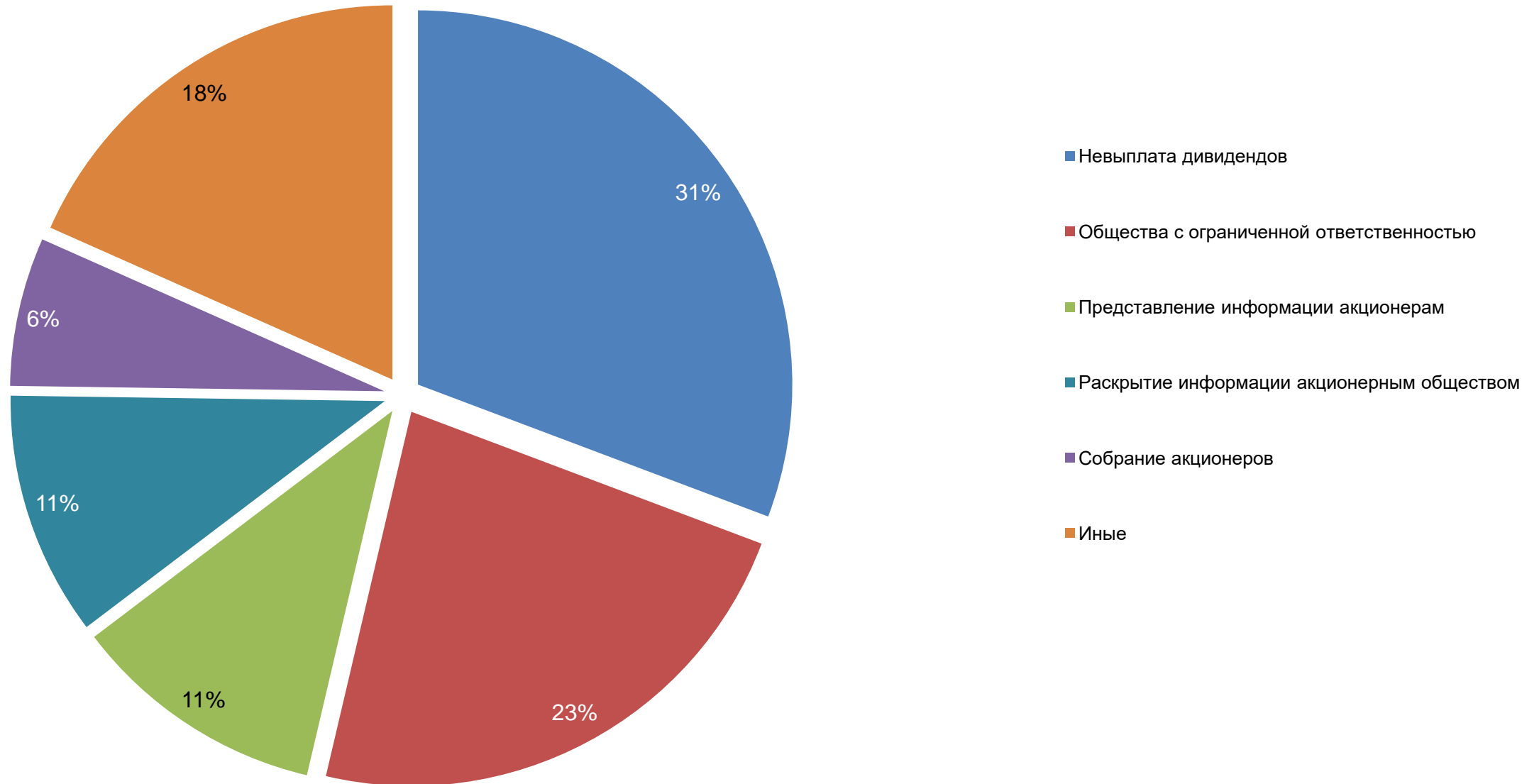


Распределение жалоб в отношении МФО (1,6 тыс. ед.). Октябрь 2018 года



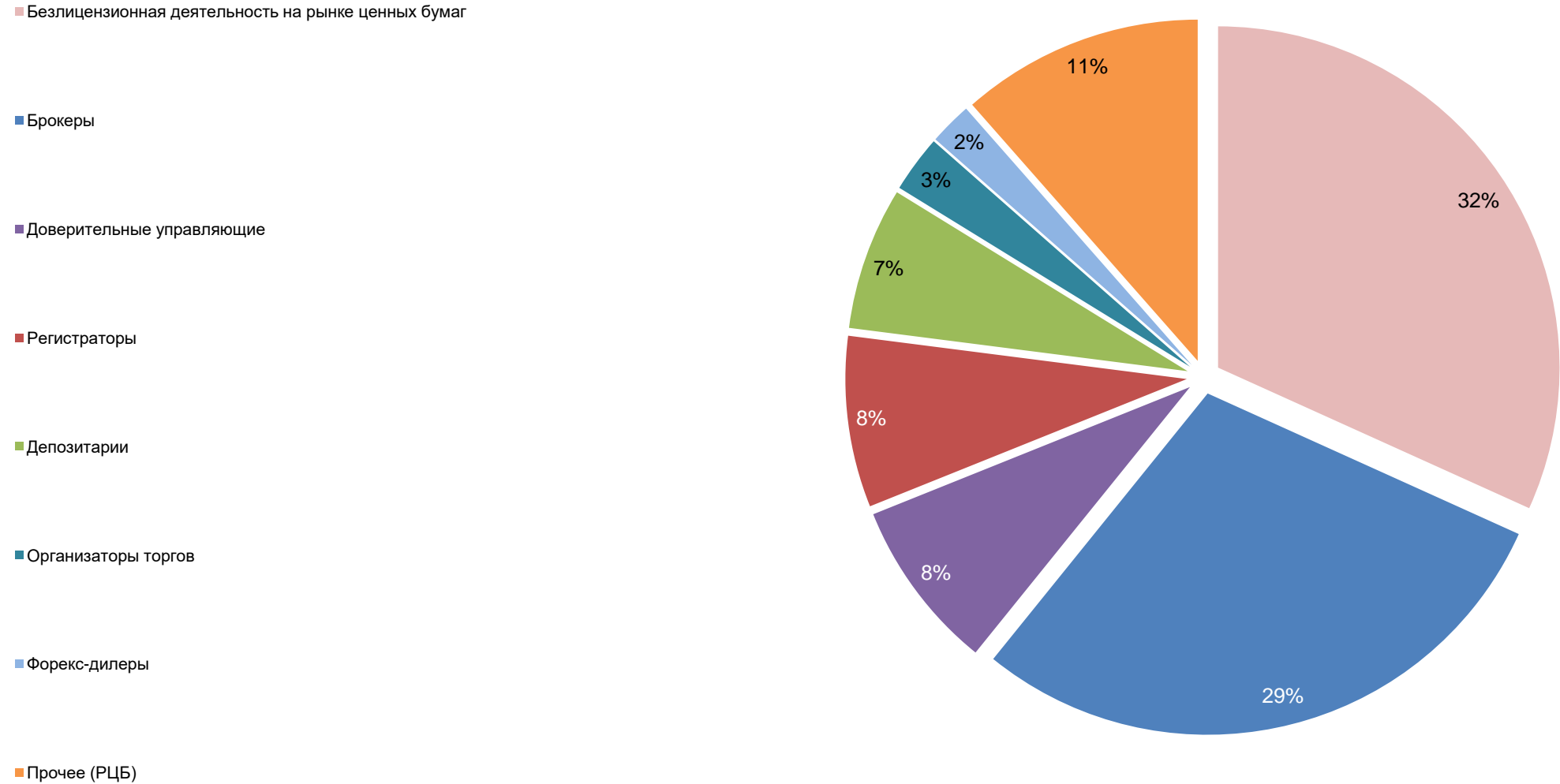


Распределение жалоб в отношении Эмитентов (0,22 тыс. ед.). Октябрь 2018 года





Распределение жалоб в отношении профучастников (0,14 тыс. ед.). Октябрь 2018 года





Распределение жалоб в отношении субъектов коллективных инвестиций (0,17 тыс. ед.).
Октябрь 2018 года

