



Банк России

# ОТЧЁТ О РАССМОТРЕНИИ ЖАЛОБ ЗА ДЕКАБРЬ 2018 ГОДА

Служба по защите прав потребителей и  
обеспечению доступности финансовых  
услуг

2019 г.



## Основные тенденции и особенности декабря 2018 года

В декабре в Банк России на рассмотрение поступило **21,3 тыс.<sup>1</sup>** обращений от потребителей финансовых услуг.

### В отношении НФО:

В отношении НФО поступило **6,6 тыс.** жалоб, что на 4% больше по сравнению с ноябрём 2018 г., в основном рост произошёл за счёт Кредитных потребительских кооперативов (рост на 46%).

Доля жалоб в отношении субъектов страхового дела в общем количестве жалоб на НФО составила **51%** (3,3 тыс.), что на 3 п.п. ниже чем в ноябре 2018 г.

Доля жалоб в отношении ОСАГО составила **75%** (2,5 тыс.) от общего количества жалоб в отношении страховых организаций (при этом число таких жалоб снизилось на 5% по сравнению с ноябрём 2018 г.).

Основная доля жалоб в отношении ОСАГО пришлась на проблемы при применении коэффициента «Бонус-малус» (КБМ) – **55%** (1,4 тыс.).

### В отношении КО:

В декабре на рассмотрение в Банк России поступило **10,7 тыс.** жалоб в отношении КО (рост на 1% по сравнению с ноябрём 2018 г.).

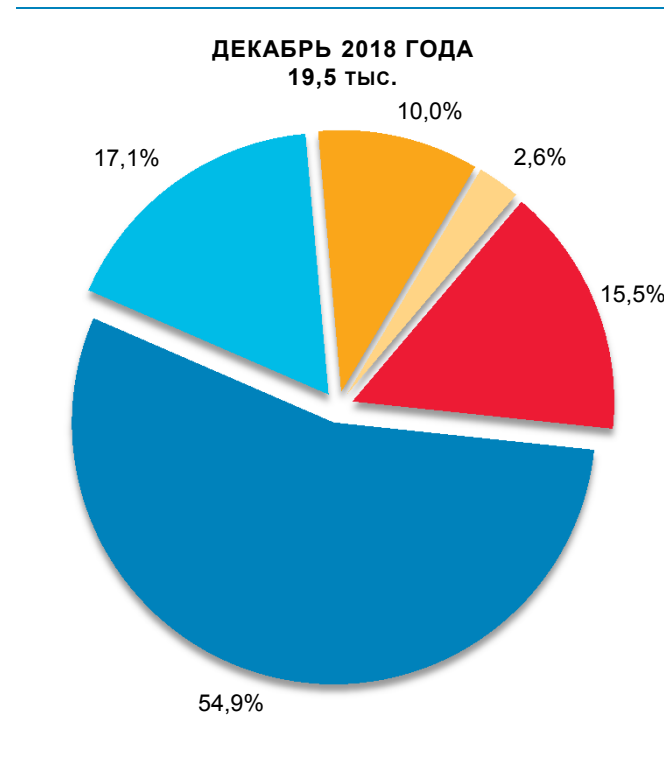
Наибольшую долю среди жалоб на КО занимают вопросы потребительского кредитования – **43%** (рост доли таких вопросов на 2 п.п. по сравнению с ноябрём 2018 г.).

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

## Статистика по рассмотрению жалоб

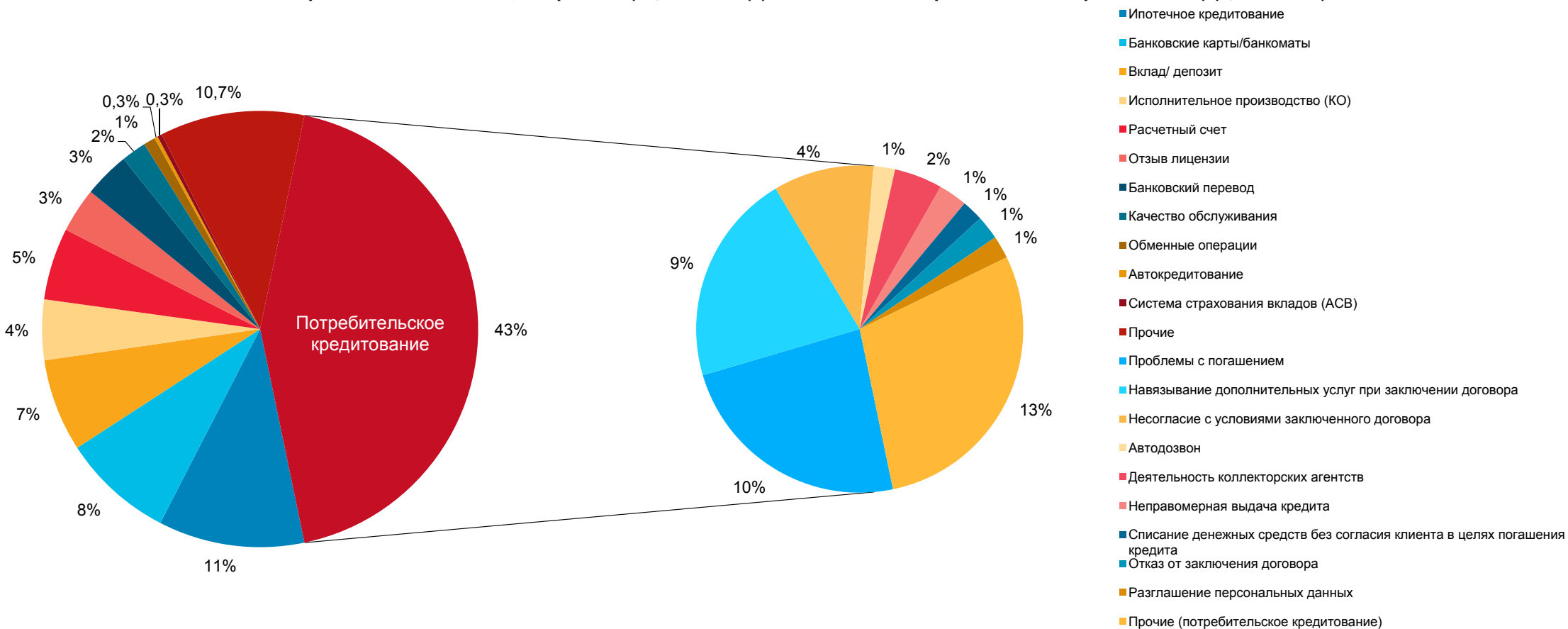
### Общее количество жалоб:

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



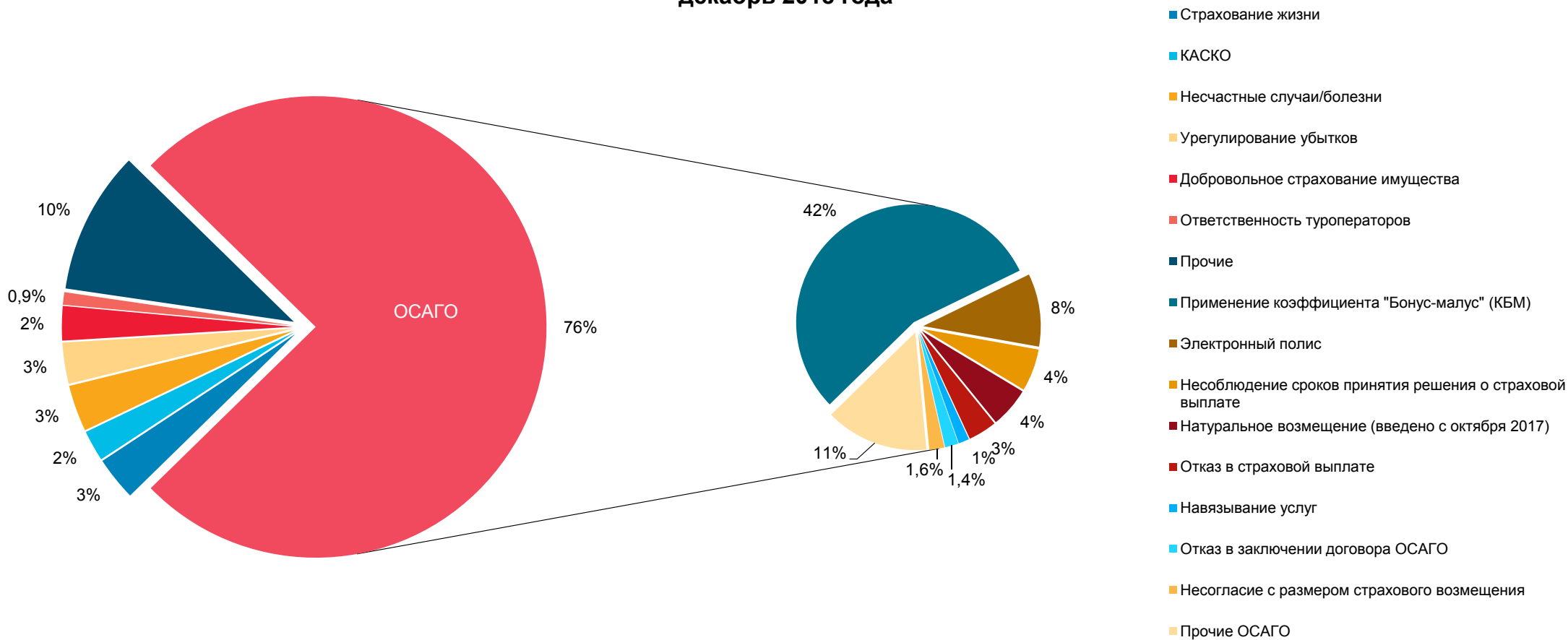
# Кредитные организации

Распределение жалоб КО Декабрь 2018 (10,7 тыс. ед.) (с выделением Потребительского кредитования) (4,6 тыс. ед.)



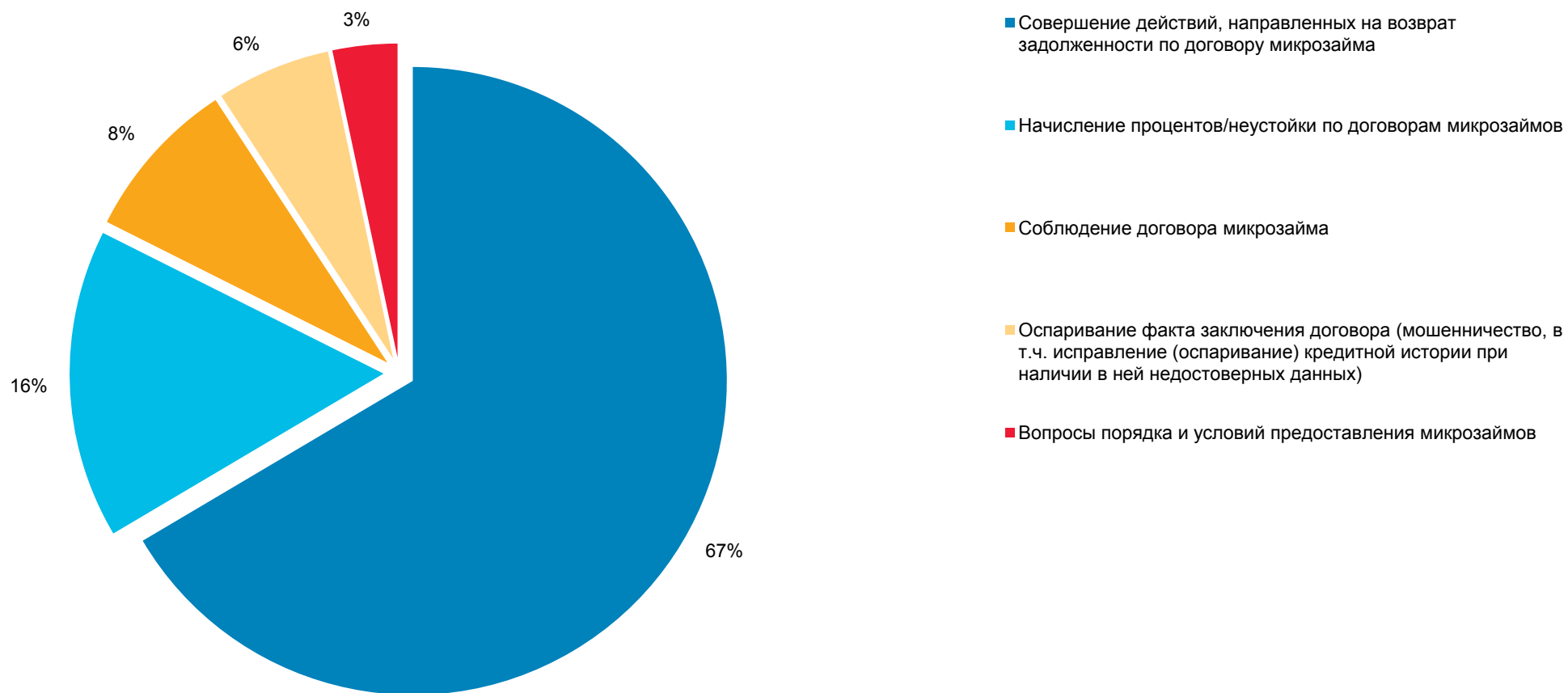
## Субъекты страхового дела

Количество обращений в отношении ССД (3,3 тыс. ед.) с выделением проблематик по ОСАГО (2,5 тыс. ед.) декабрь 2018 года



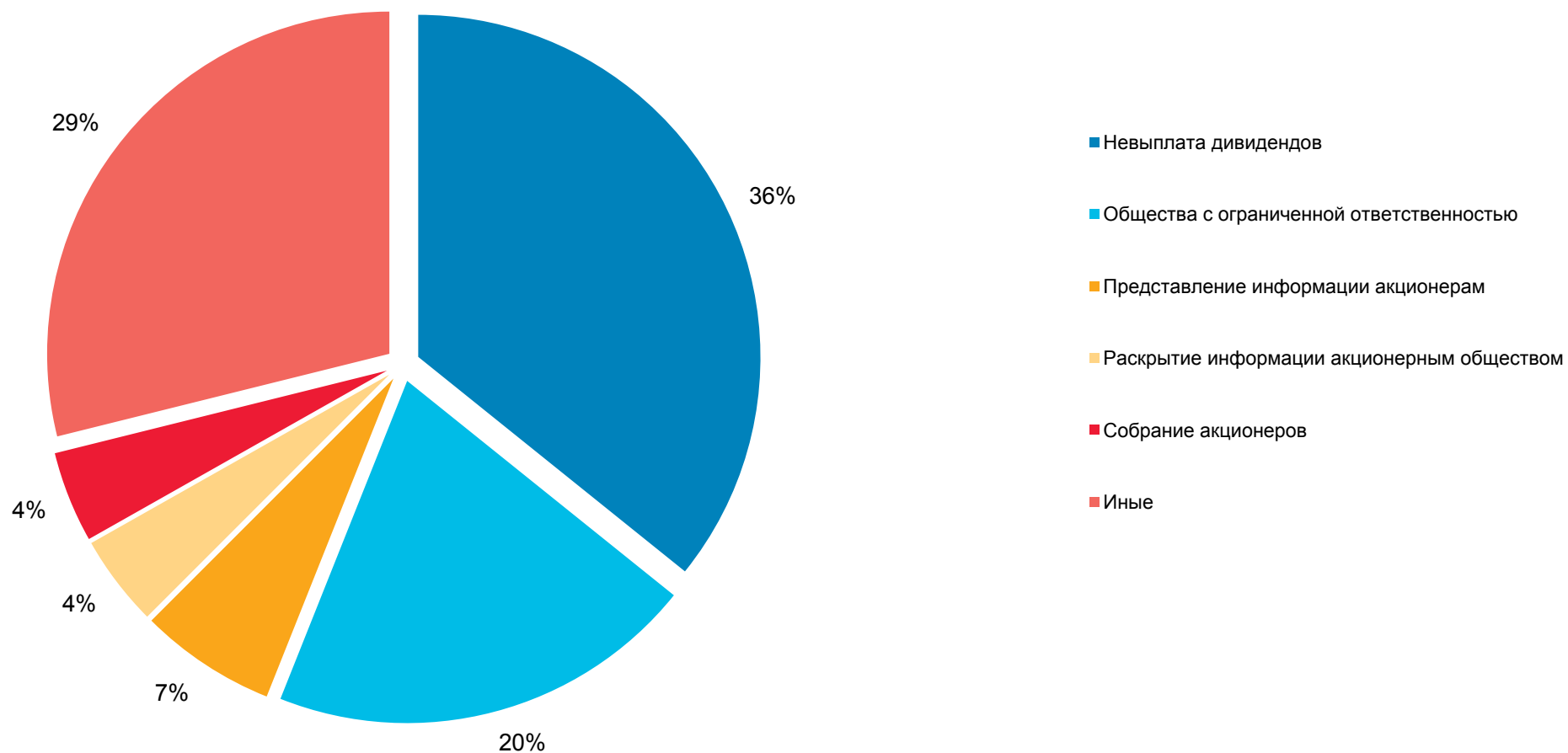
## Микрофинансовые организации

Распределение жалоб в отношении МФО (1,4 тыс. ед.). Декабрь 2018 года



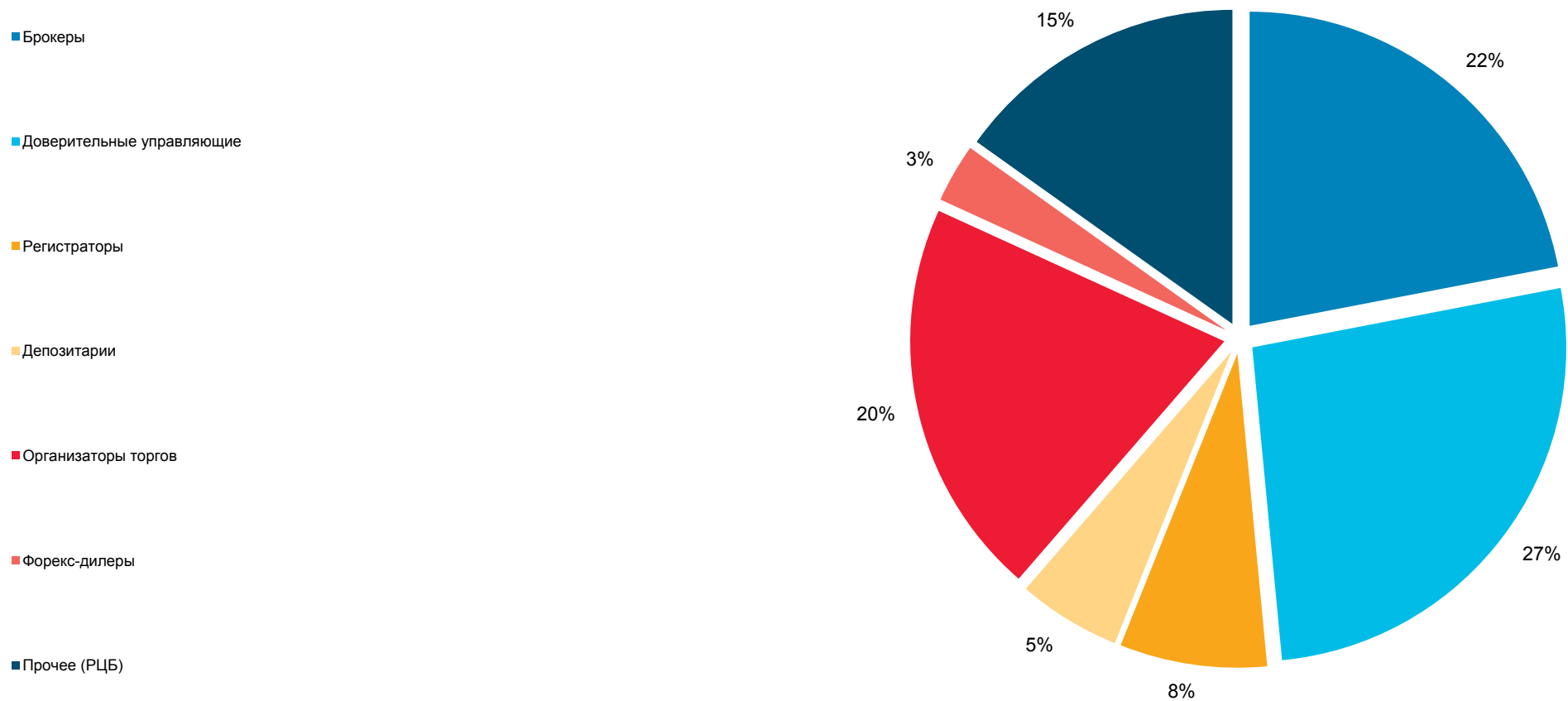
## Участники корпоративных отношений

Распределение жалоб в отношении Эмитентов (0,23 тыс. ед.). Декабрь 2018 года



## Профучастники рынка ценных бумаг

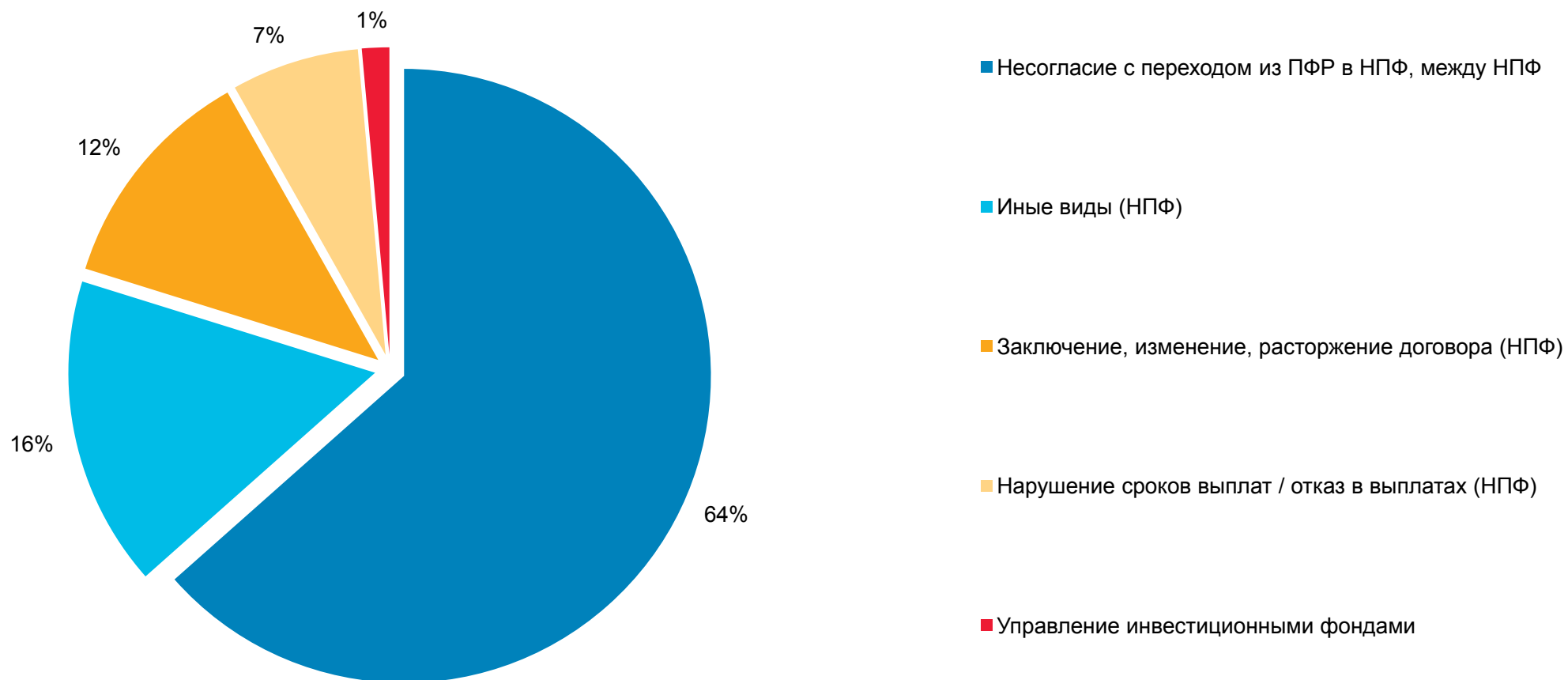
Распределение жалоб в отношении профучастников (0,13 тыс. ед.). Декабрь 2018 года





## Субъекты рынка коллективных инвестиций

Распределение жалоб в отношении субъектов коллективных инвестиций (0,2 тыс. ед.).  
Декабрь 2018 года





Банк России

**Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг**

Пункт приема корреспонденции: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1, телефон +7 495 621-09-61

Почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12

Контактный центр: 8 800 250-40-72, +7 495 771-91-00

Факс: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88

Сайт: [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

Электронная почта: [cbr@cbr.ru](mailto:cbr@cbr.ru)