



Основные тенденции и особенности 2018 года

- В 2018 году в Банк России на рассмотрение поступило 263,2* тыс. обращений от потребителей финансовых услуг.
- Количество жалоб составило 243,6 тыс., что на 5,8 тыс., или на 2,3% меньше, чем за 2017 год. Такая динамика обусловлена высокими темпами снижения количества жалоб в отношении НФО на фоне умеренного роста числа жалоб в отношении кредитных организаций.

Кредитные организации

- В отношении кредитных организаций за 12 месяцев 2018 года поступило 130,3 тыс. жалоб, что на 6,6%** больше, чем в 2017 году.
- Наибольшую долю составили жалобы по вопросам потребительского кредитования – 39,7%. По сравнению с 2017 годом доля «Потребительского кредитования» выросла на 0,8 п.п.

НФО

- В отношении НФО в 2018 году поступило 87,4 тыс. жалоб, что на 28,2% меньше, чем в 2017 году. Такое изменение связано в основном со снижением количества жалоб в отношении субъектов страхового дела (на 39,9%).
- Доля жалоб в отношении субъектов страхового дела в общем количестве жалоб на НФО в 2018 году составила 62,2% (54,4 тыс.) против 74,3% годом ранее.
- Доля жалоб в отношении ОСАГО составила 81,5% (44,3 тыс.) от общего количества жалоб в отношении страховых организаций (при этом число таких жалоб снизилось на 43,1% по сравнению с 2017 годом).
- Основная доля жалоб в отношении ОСАГО пришлась на проблемы, связанные с применением коэффициента «Бонус-малус» (КБМ) – 51,3% (22,7 тыс.).






* - С учётом прочих жалоб, обращений, предложений.

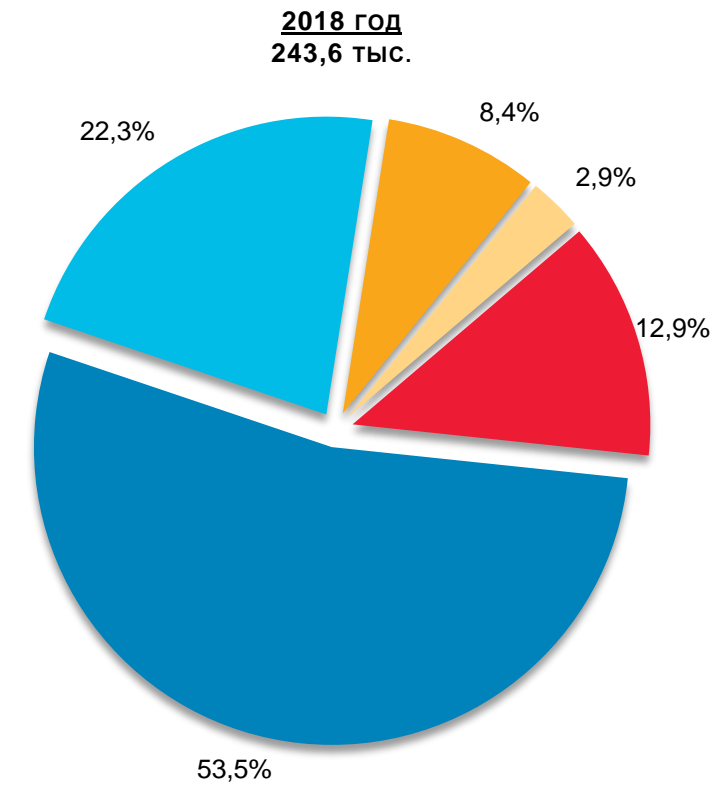
** - До апреля 2017 года по кредитным организациям учитывались жалобы, поступившие на рассмотрение в Службу по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг, позднее – в целом по Банку России.



Статистика по рассмотрению жалоб

Общее количество жалоб:

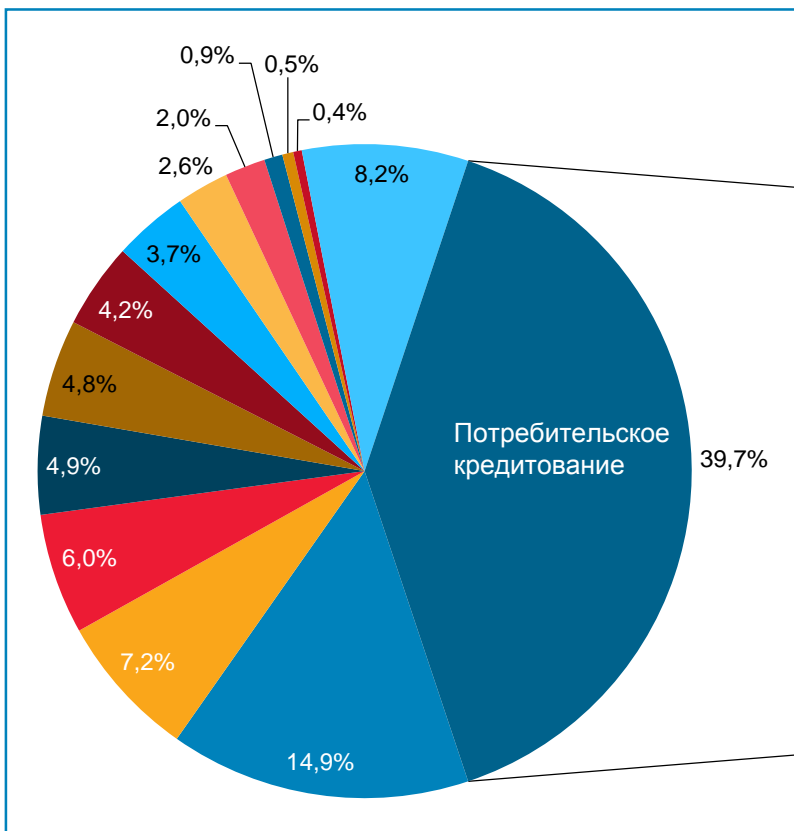
-  Кредитные организации
-  Субъекты страхового дела
-  МФО, КПК
-  Участники корпоративных отношений (эмитенты), профучастники и субъекты коллективных инвестиций
-  Прочие



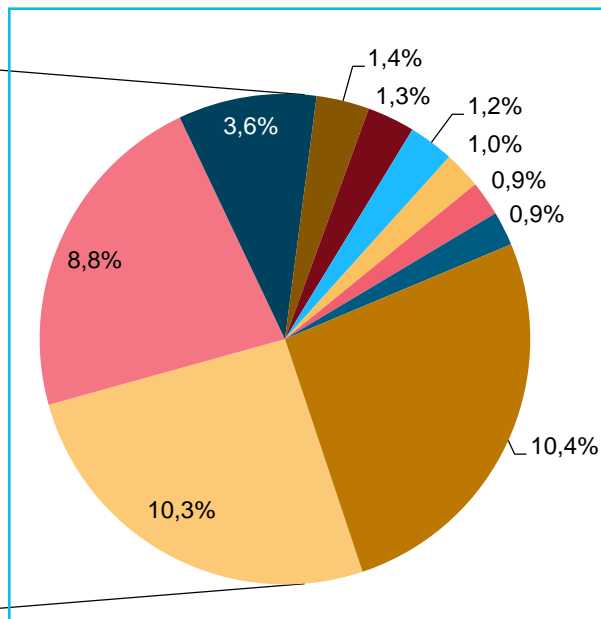


Распределение жалоб в отношении кредитных организаций, 2018 г.

Всего жалоб в отношении КО – 130,3 тыс.



Всего жалоб по потребительскому кредитованию – 51,8 тыс.

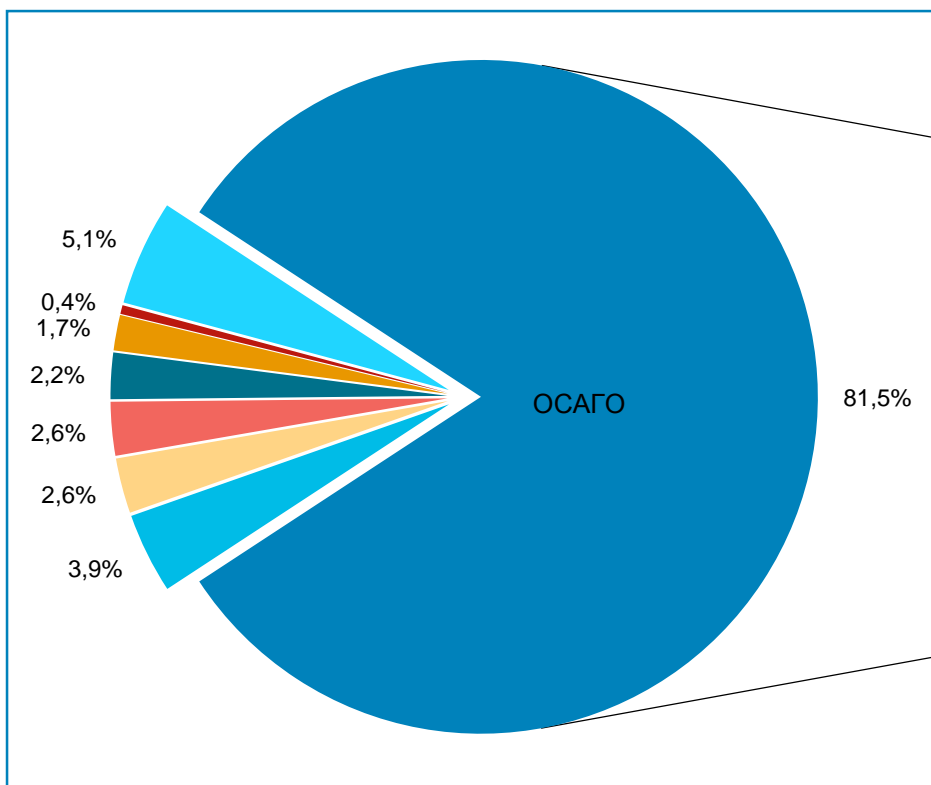


- Ипотечное кредитование
 - Банковские карты/банкоматы
 - Вклад/ депозит
 - Кредитная история
 - Расчетный счет
 - Исполнительное производство (КО)
 - Отзыв лицензии
 - Банковский перевод
 - Качество обслуживания
 - Обменные операции
 - Система страхования вкладов (АСВ)
 - Автокредитование
 - Прочие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

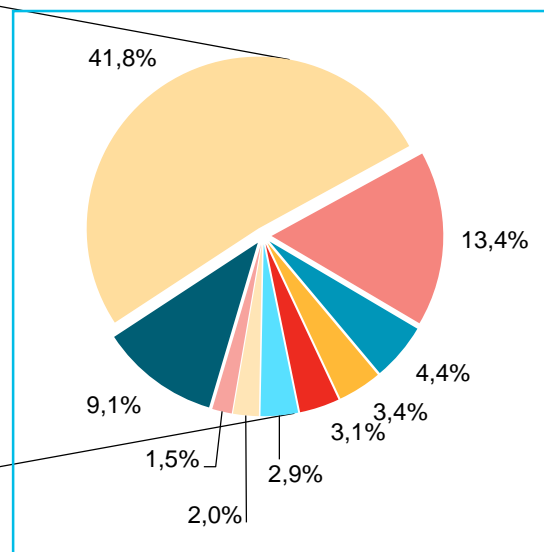


Распределение жалоб в отношении субъектов страхового дела, 2018 г.

Всего жалоб в отношении ССД – 54,4 тыс.



Всего жалоб по ОСАГО – 44,3 тыс.



- Страхование жизни
 - Несчастные случаи/болезни
 - Урегулирование убытков
 - КАСКО
 - Добровольное страхование имущества
 - Ответственность туроператоров
 - Прочие
-
- Применение коэффициента "Бонус-малус" (КБМ)
 - Электронный полис
 - Отказ в заключении договора ОСАГО
 - Несоблюдение сроков принятия решения о страховой выплате
 - Навязывание услуг
 - Натуральное возмещение (введено с октября 2017)
 - Отказ в страховой выплате
 - Несогласие с размером страхового возмещения
 - Прочие ОСАГО

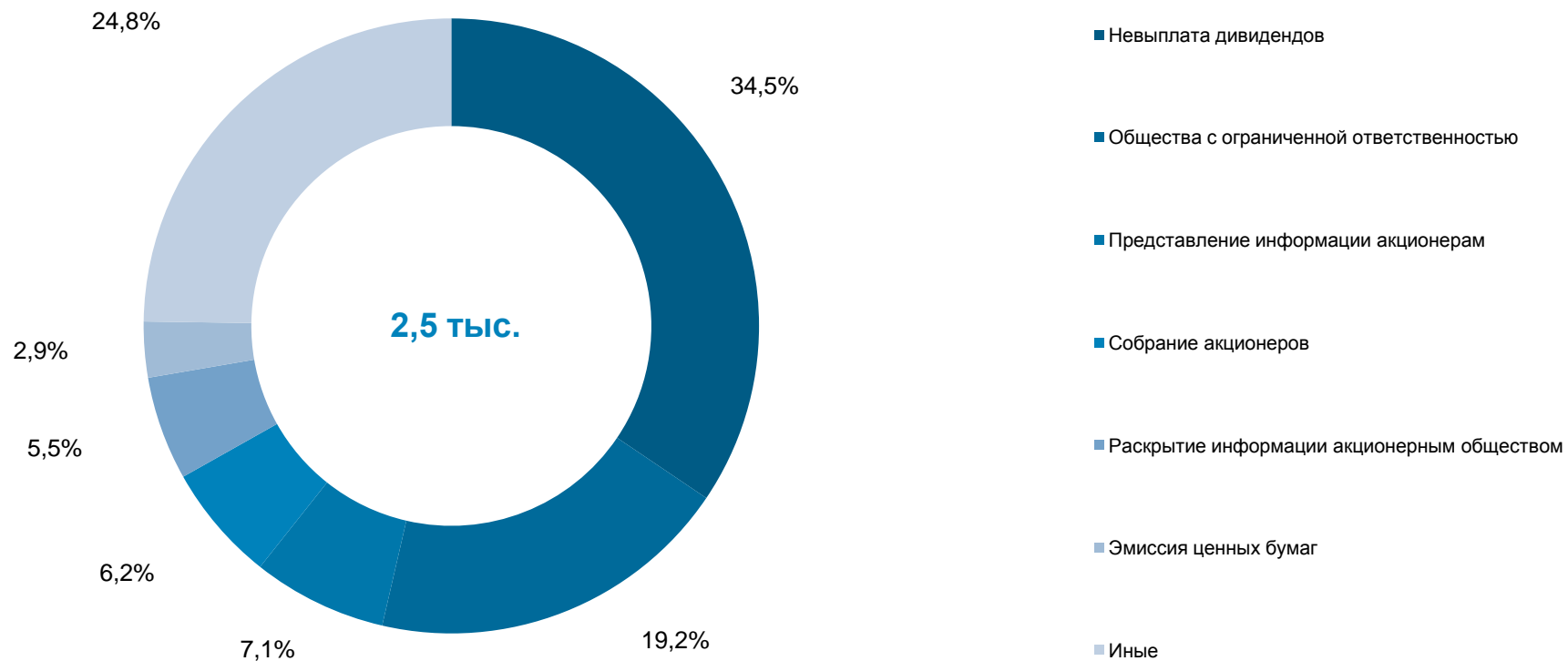


Распределение жалоб в отношении МФО, 2018 г.



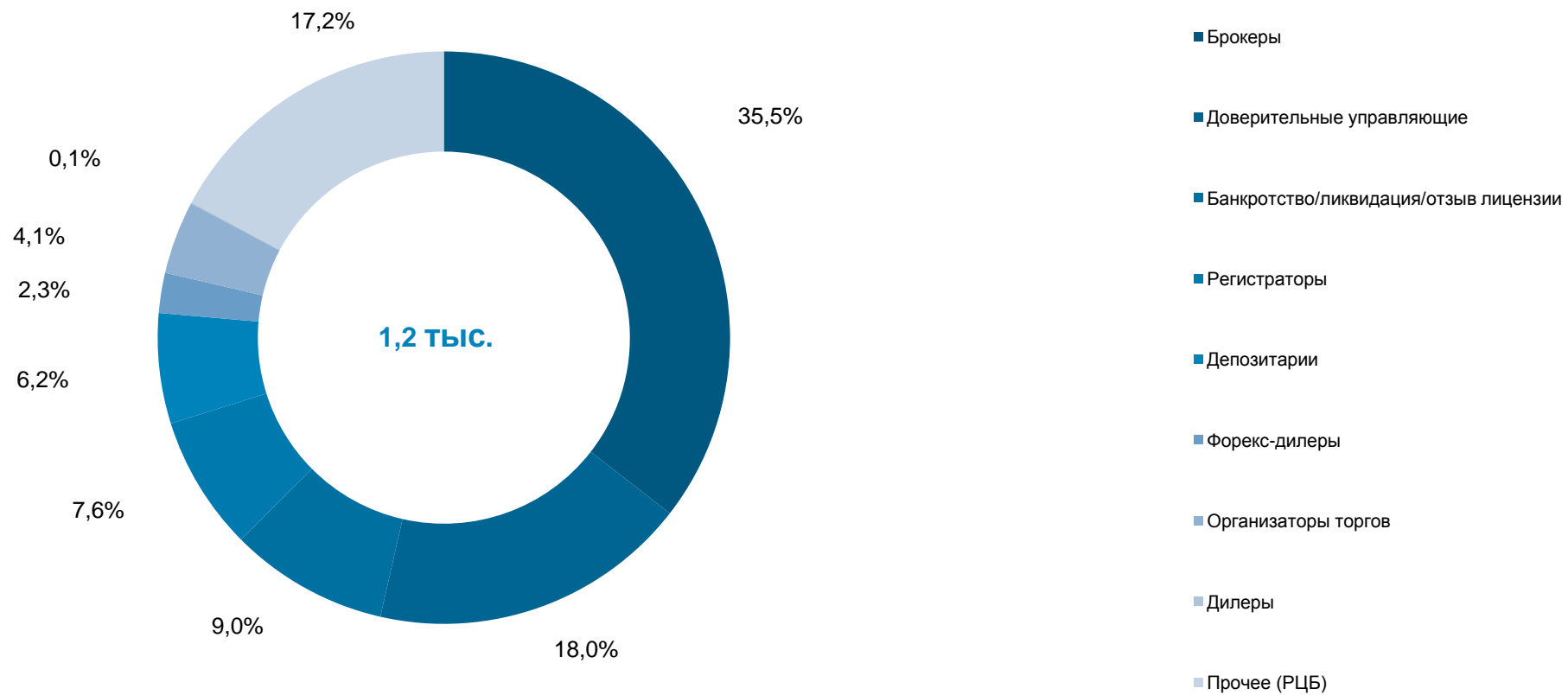


Распределение жалоб в отношении эмитентов, 2018 г.





Распределение жалоб в отношении профучастников, 2018 г.





Распределение жалоб в отношении субъектов коллективных инвестиций, 2018 г.

