



Основные тенденции и особенности апреля 2018 года

В апреле в Банк России на рассмотрение поступило **24,6 тыс.**¹ обращений от потребителей финансовых услуг.

В отношении НФО:

- В отношении НФО поступило **8,8 тыс.** жалоб, что на 6% больше по сравнению с мартом 2018 г., в основном за счёт субъектов коллективных инвестиций (рост на 166%).
- Доля жалоб в отношении субъектов страхового дела в общем количестве жалоб на НФО составила **68%** (6,0 тыс.), что сопоставимо на 2 п.п. меньше чем в марте 2018 г.
- Доля жалоб в отношении ОСАГО составила **84%** (5,0 тыс.) от общего количества жалоб в отношении страховых организаций (рост на 3 п.п. по сравнению с мартом 2018 г.).
- Основная доля жалоб в отношении ОСАГО пришлась на проблемы при применении коэффициента «Бонус-малус» (КБМ) – **49%** (2,4 тыс.).

В отношении КО:

- В апреле на рассмотрение в Банк России поступило **11,9 тыс.** жалоб в отношении КО (снижение на 7%) по сравнению с предыдущим периодом.
- Наибольшую долю занимают жалобы по вопросам потребительского кредитования – **40%** (аналогично с мартом 2018 г.).

¹ с учётом прочих жалоб, обращений, предложений.



Статистика по рассмотрению жалоб

Общее
количество
жалоб

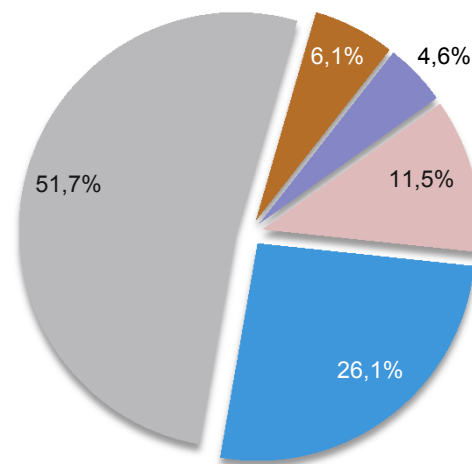
Апрель
2018 года

23 тыс.

Распределение
поступивших жалоб

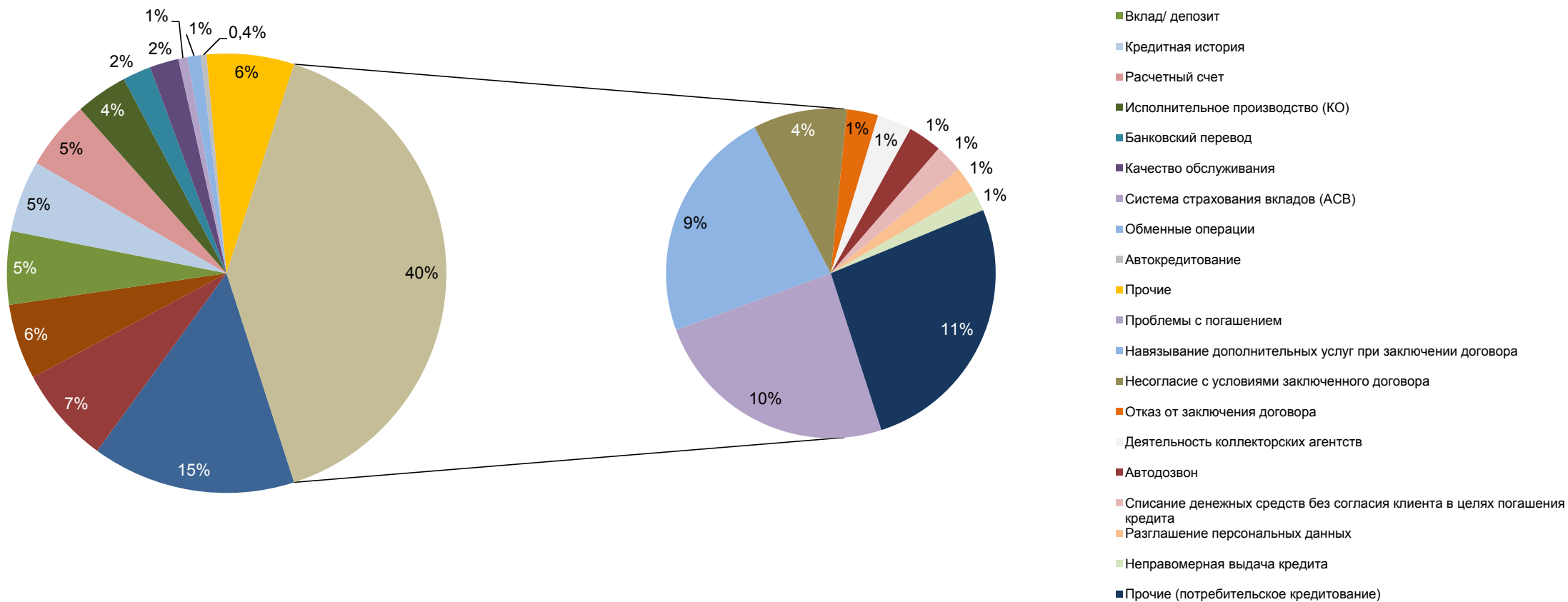
- Субъекты страхового дела
- Кредитные организации
- МФО, КПК
- Участники корпоративных отношений (эмитенты), профучастники и субъекты коллективных инвестиций
- Прочие

Апрель 2018 года





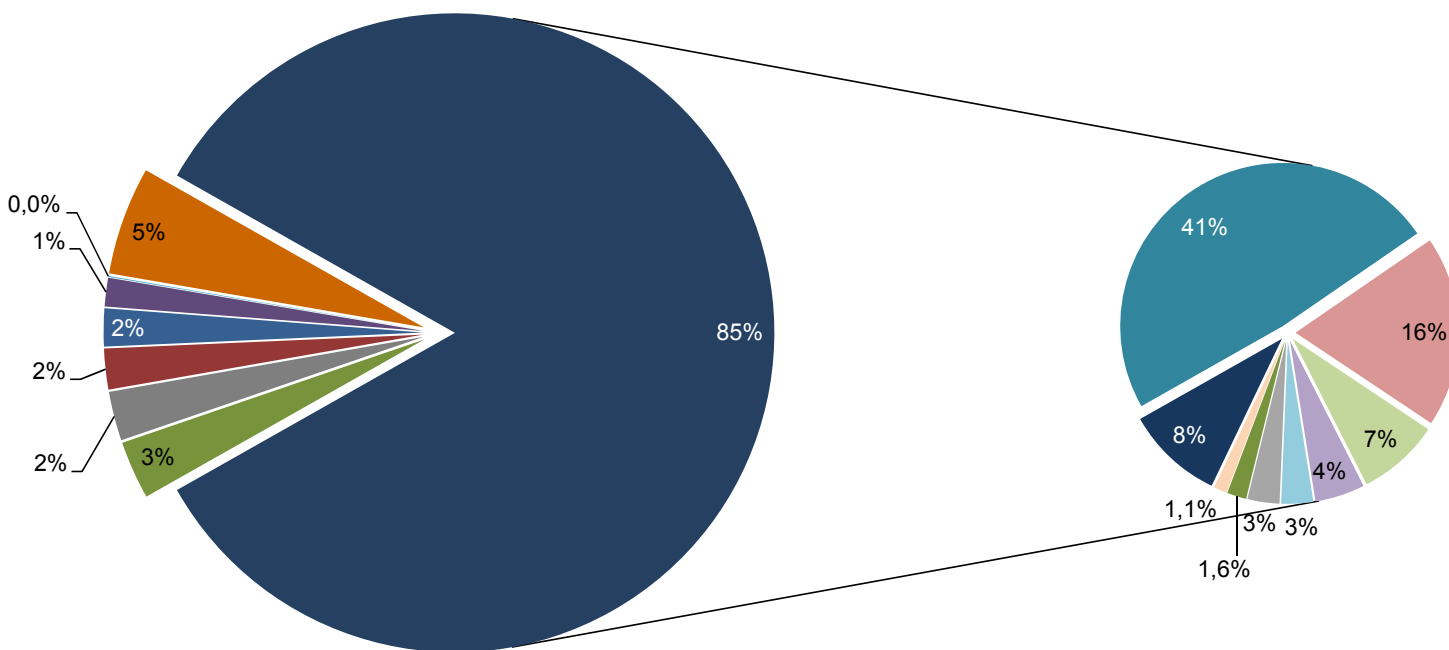
Распределение жалоб КО Апрель 2018 (11,9 тыс. ед.) (с выделением Потребительского кредитования) (4,8 тыс. ед.)





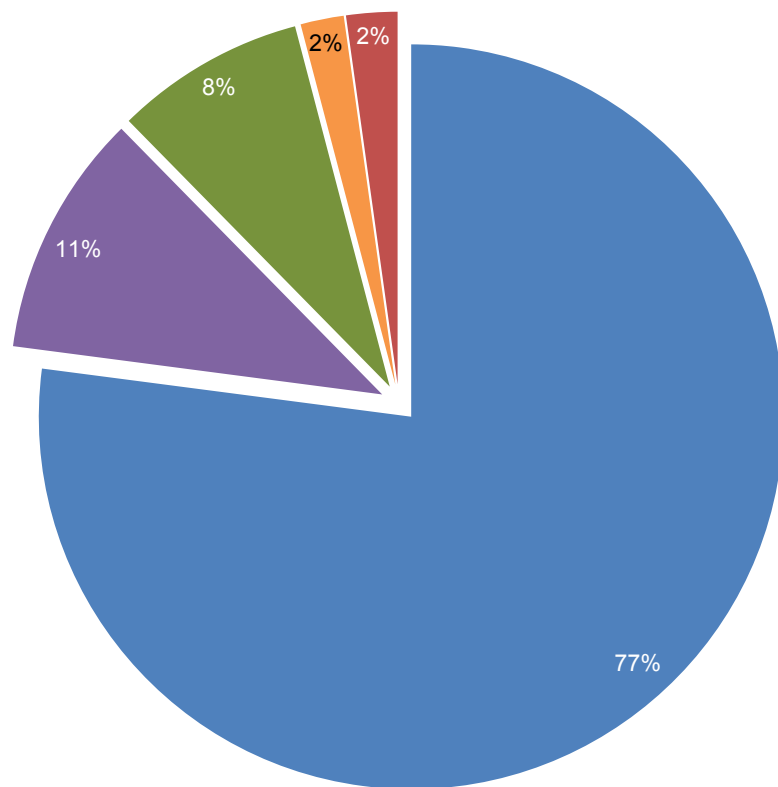
Количество обращений в отношении ССД (6,0 тыс. ед.) с выделением проблематик по ОСАГО (5,0 тыс. ед.) апрель 2018 года

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





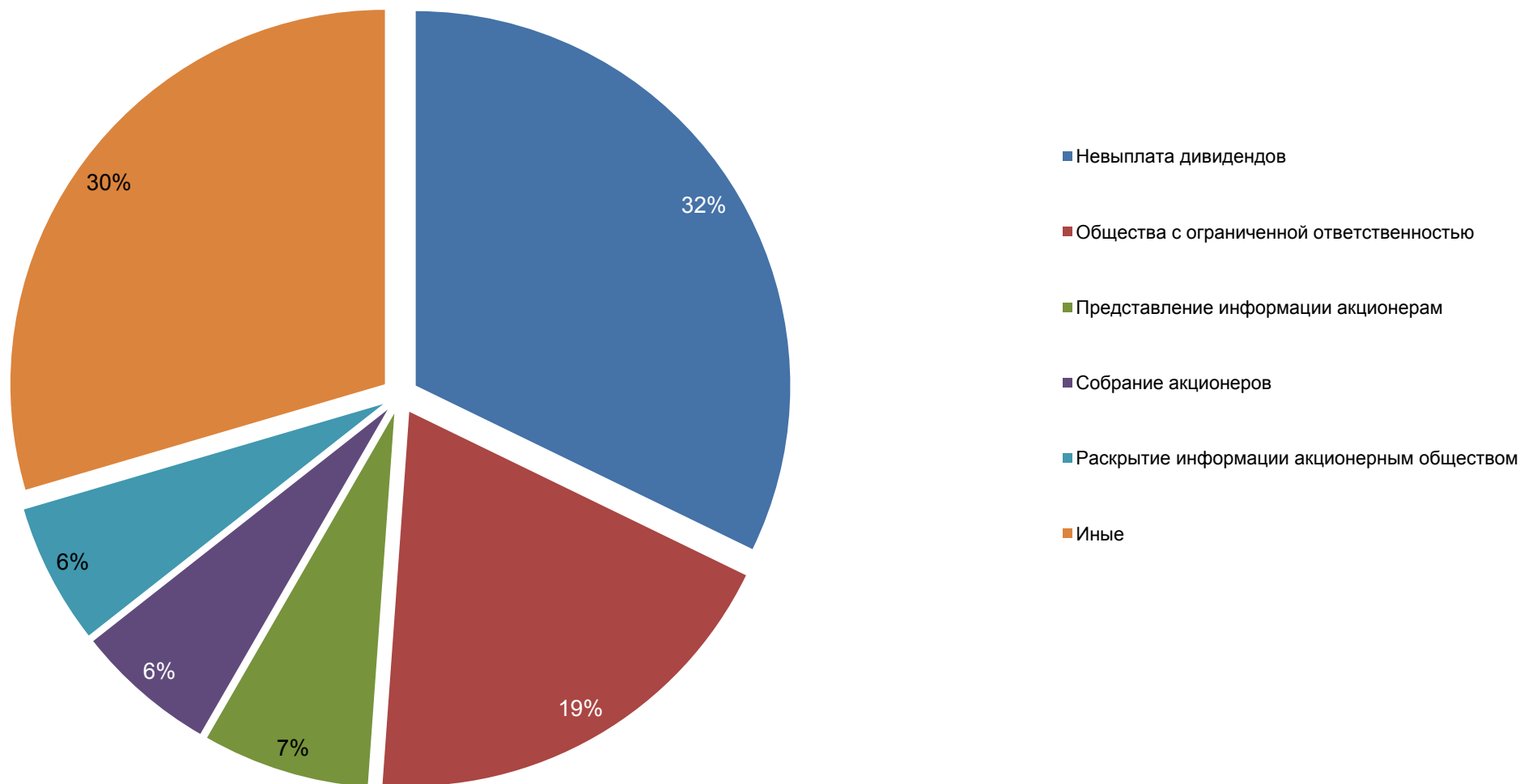
Распределение жалоб в отношении МФО (1,2 тыс. ед.). апрель 2018 года



- Совершение действий, направленных на возврат задолженности по договору микрозайма
- Оспаривание факта заключения договора (мошенничество, в т.ч. исправление (оспаривание) кредитной истории при наличии в ней недостоверных данных)
- Соблюдение договора микрозайма
- Начисление процентов/неустойки по договорам микрозаймов
- Вопросы порядка и условий предоставления микрозаймов

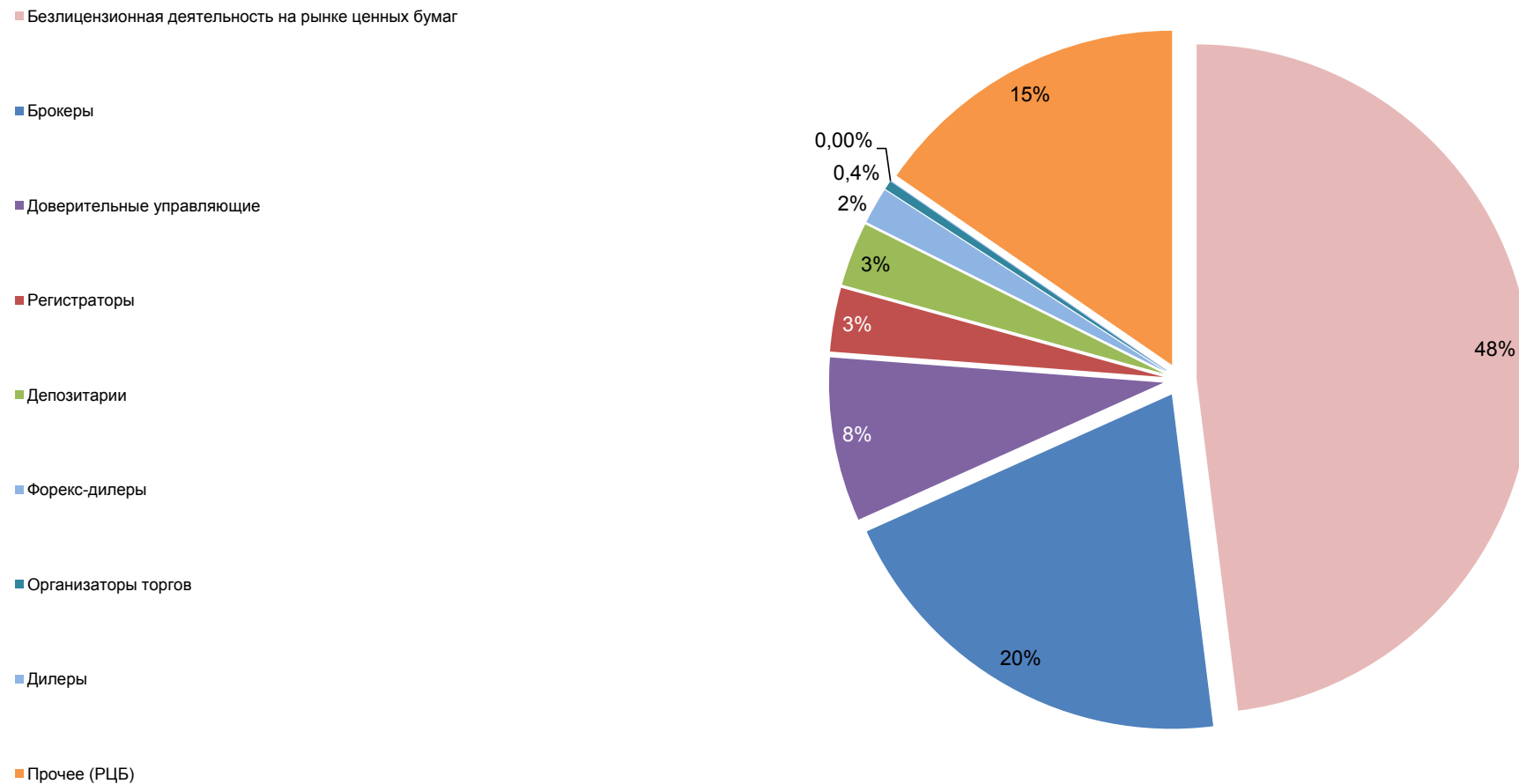


Распределение жалоб в отношении Эмитентов (0,26 тыс. ед.). апрель 2018 года





Распределение жалоб в отношении профучастников (0,23 тыс. ед.). апрель 2018 года





Распределение жалоб в отношении субъектов коллективных инвестиций (0,63 тыс. ед.).
апрель 2018 года

