



Основные тенденции и особенности ноября 2018 года

В ноябре в Банк России на рассмотрение поступило **20,4 тыс.**¹ обращений от потребителей финансовых услуг.

В отношении НФО:

- В отношении НФО поступило **6,3 тыс.** жалоб, что на 6% меньше по сравнению с октябрём 2018 г., в основном снижение произошло за счёт субъектов страхового дела (снижение на 6%).
- Доля жалоб в отношении субъектов страхового дела в общем количестве жалоб на НФО составила **54%** (3,4 тыс.), что сравнимо с октябрём 2018 г.
- Доля жалоб в отношении ОСАГО составила **78%** (2,6 тыс.) от общего количества жалоб в отношении страховых организаций (при этом число таких жалоб снизилось на 3,5% по сравнению с октябрём 2018 г.).
- Основная доля жалоб в отношении ОСАГО пришлась на проблемы при применении коэффициента «Бонус-малус» (КБМ) – **56%** (1,5 тыс.).

В отношении КО:

- В ноябре на рассмотрение в Банк России поступило **10,5 тыс.** жалоб в отношении КО (снижение на 3% по сравнению с октябрём 2018 г.).
- Наибольшую долю среди жалоб на КО занимают вопросы потребительского кредитования – **41%** (рост доли таких вопросов на 2 п.п. по сравнению с октябрём 2018 г.).



Статистика по рассмотрению жалоб

Общее
количество
жалоб

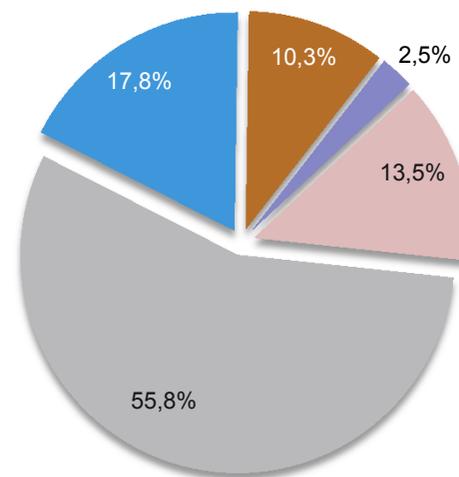
Ноябрь
2018 года

18,9 тыс.

Распределение
поступивших жалоб

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

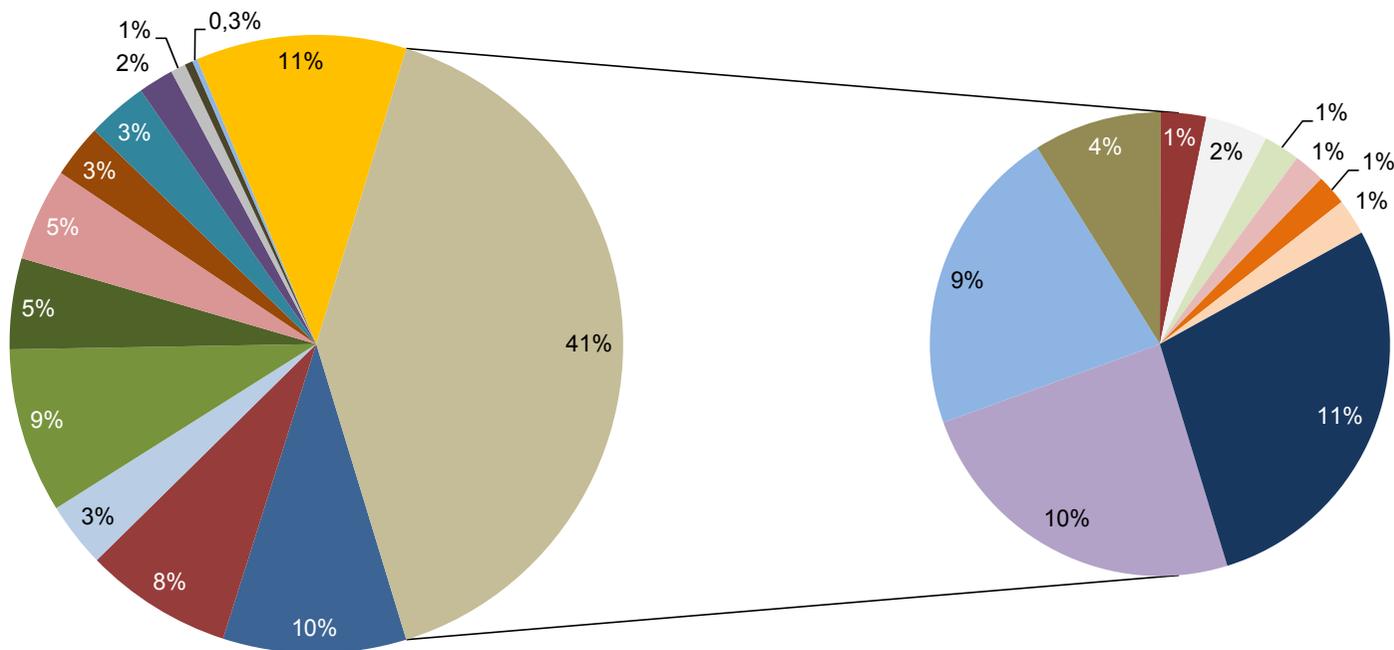
Ноябрь 2018 года





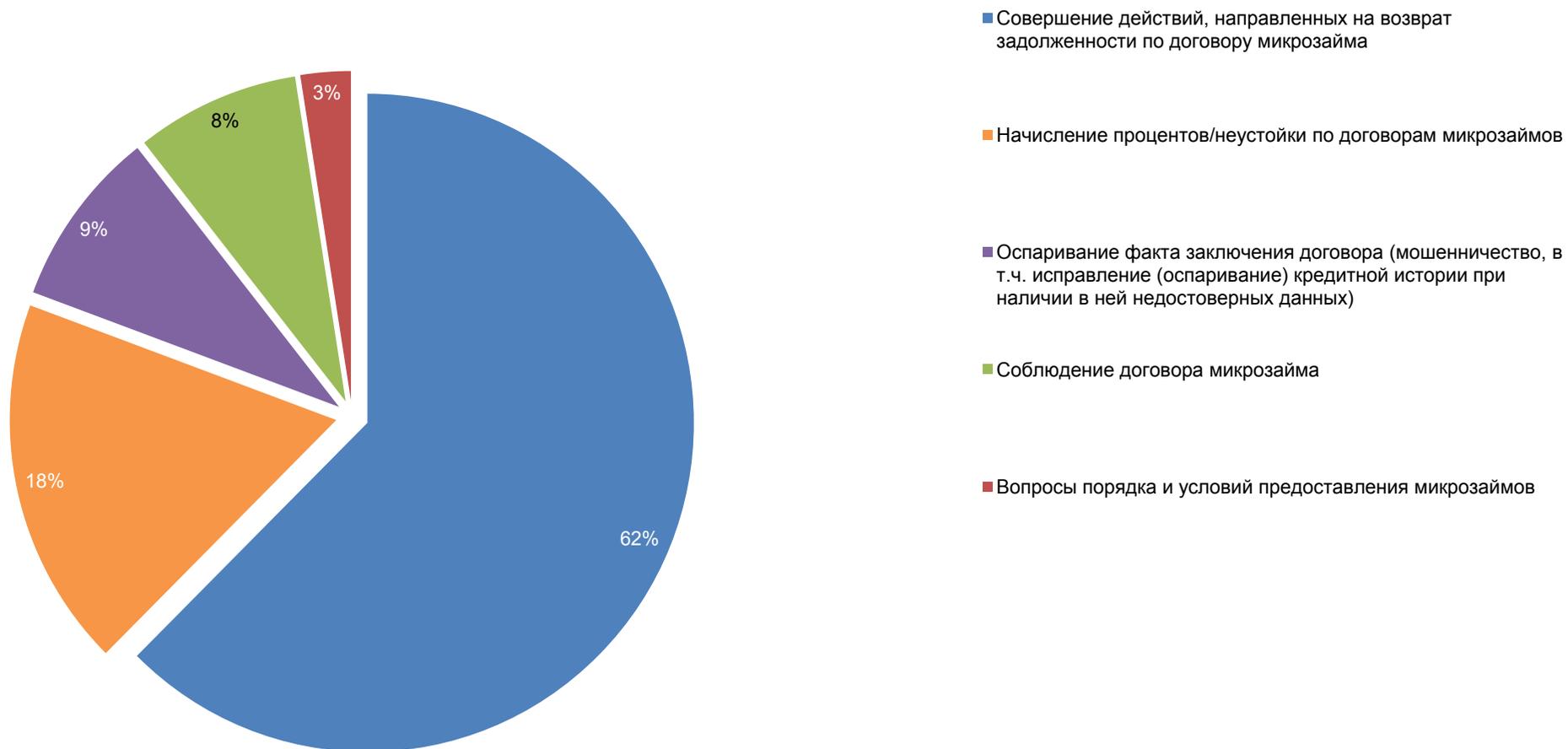
Распределение жалоб КО Ноябрь 2018 (10,5 тыс. ед.) (с выделением Потребительского кредитования) (4,3 тыс. ед.)

- 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)



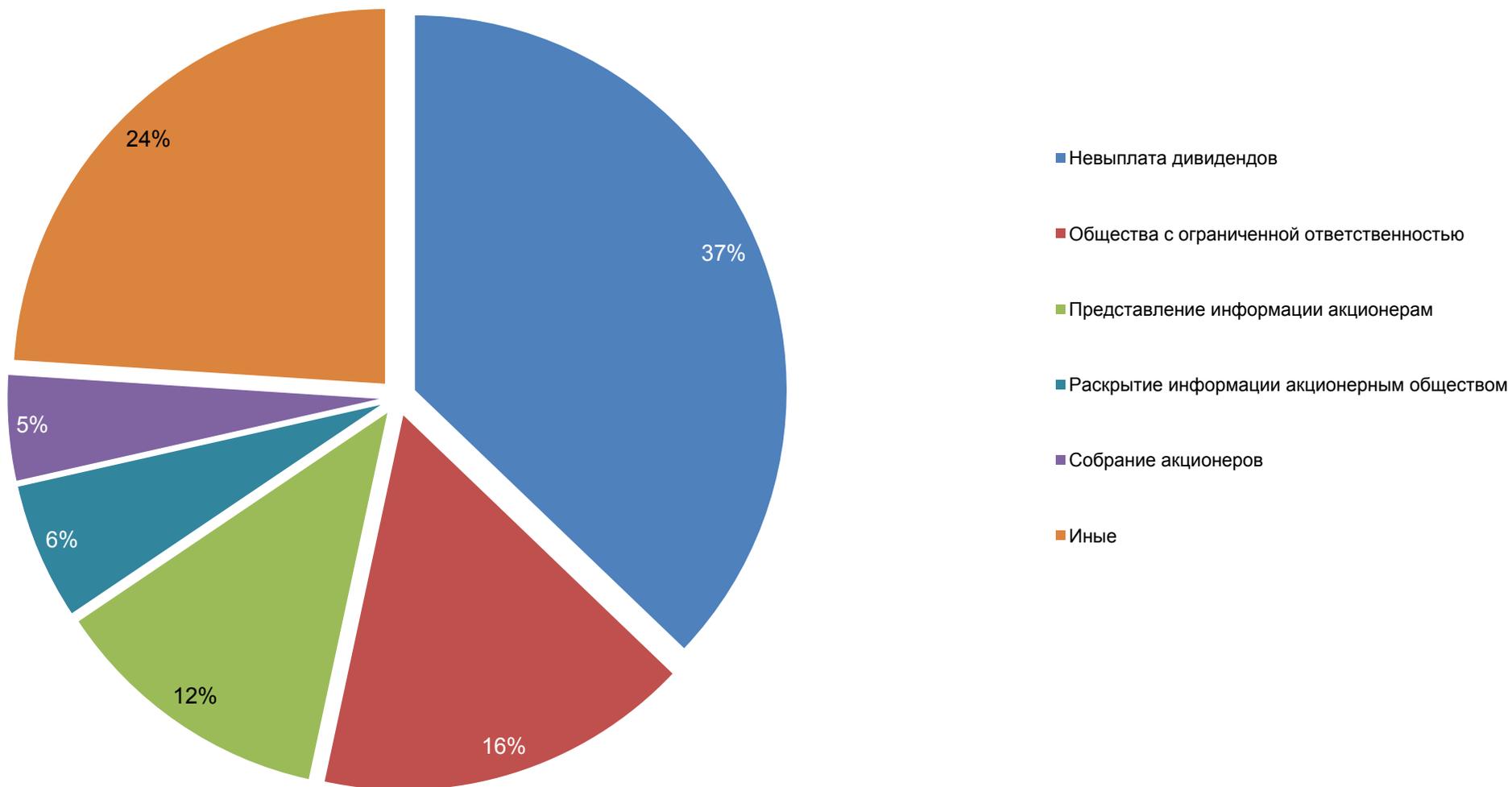


Распределение жалоб в отношении МФО (1,6 тыс. ед.). Ноябрь 2018 года



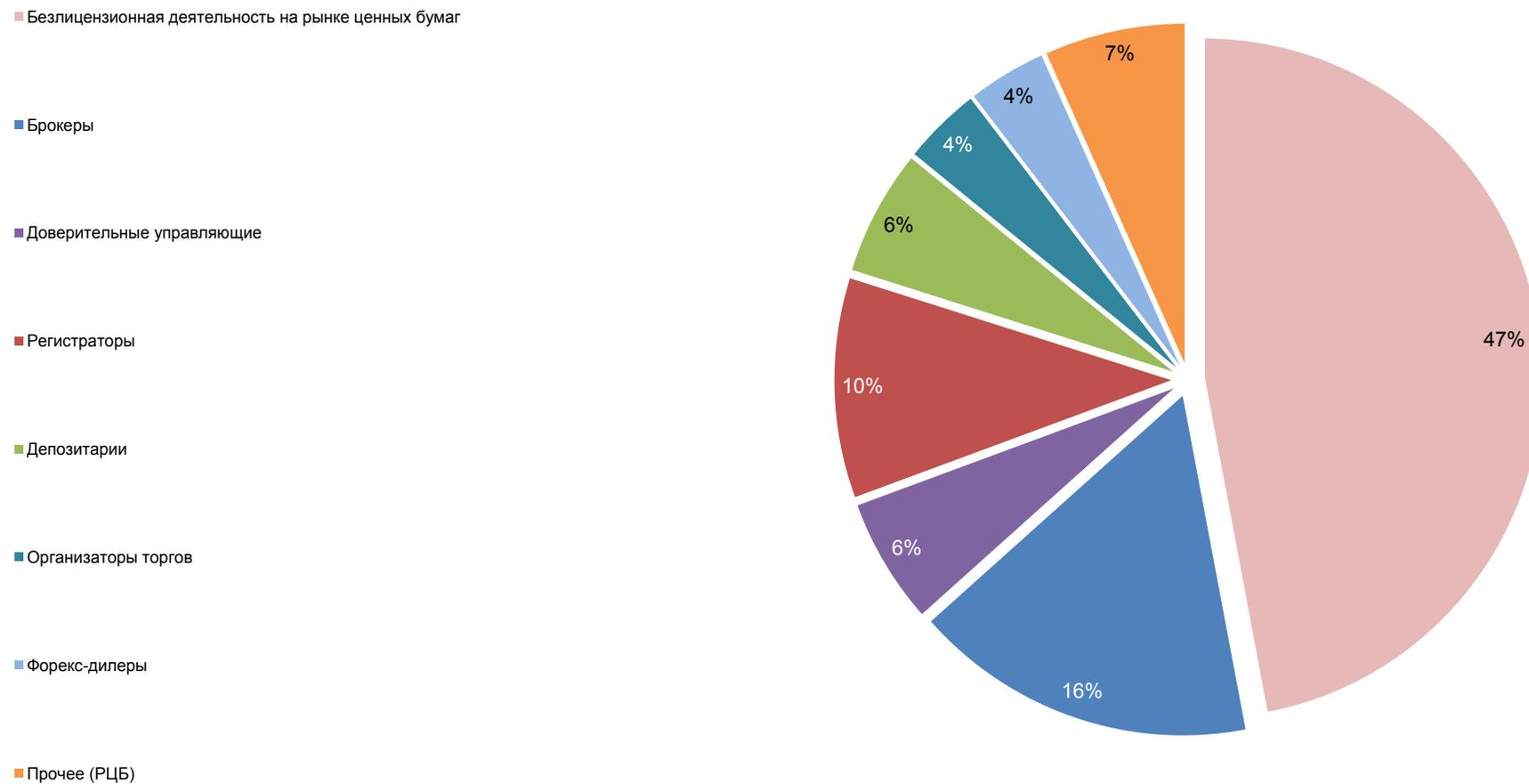


Распределение жалоб в отношении Эмитентов (0,22 тыс. ед.). Ноябрь 2018 года





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





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

