Основные тенденции и особенности марта 2018 года

В марте в Банк России на рассмотрение поступило **25,2 тыс.**[1] обращений от потребителей финансовых услуг.

В отношении НФО:

- В отношении НФО поступило **8,3 тыс.** жалоб, что на 7,8% больше по сравнению с февралём 2018 г., в основном за счёт субъектов коллективных инвестиций (рост на 111%) и микрофинансовых организаций (рост на 19%) .
- Доля жалоб в отношении субъектов страхового дела в общем количестве жалоб на НФО составила **70%** (5,8 тыс.), что сопоставимо с долей в феврале 2018 г.
- Доля жалоб в отношении ОСАГО составила **81%** (4,7 тыс.) от общего количества жалоб в отношении страховых организаций (снижение на 1 п.п. по сравнению с февралём 2018 г.).
- Основная доля жалоб в отношении ОСАГО пришлась на проблемы при применении коэффициента «Бонус-малус» (КБМ) – **49%** (2,3 тыс.) (снижение доли на 3 п.п. по сравнению с февралём 2018 г.)**.**

В отношении КО:

- В марте на рассмотрение в Банк России поступило **12,8 тыс.** жалоб в отношении КО (рост на 8%) по сравнению с предыдущим периодом.
- Наибольшую долю занимают жалобы по вопросам потребительского кредитования – 40**%** (аналогично с февралём 2018 г.)**.**

[1] с учётом прочих жалоб, обращений, предложений.

Статистика по рассмотрению жалоб

Общее количество жалоб

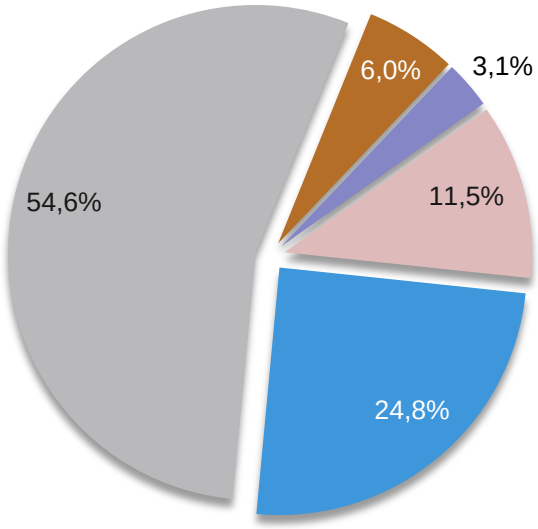
Март 2018 года

23,4 тыс.

Распределение поступивших жалоб

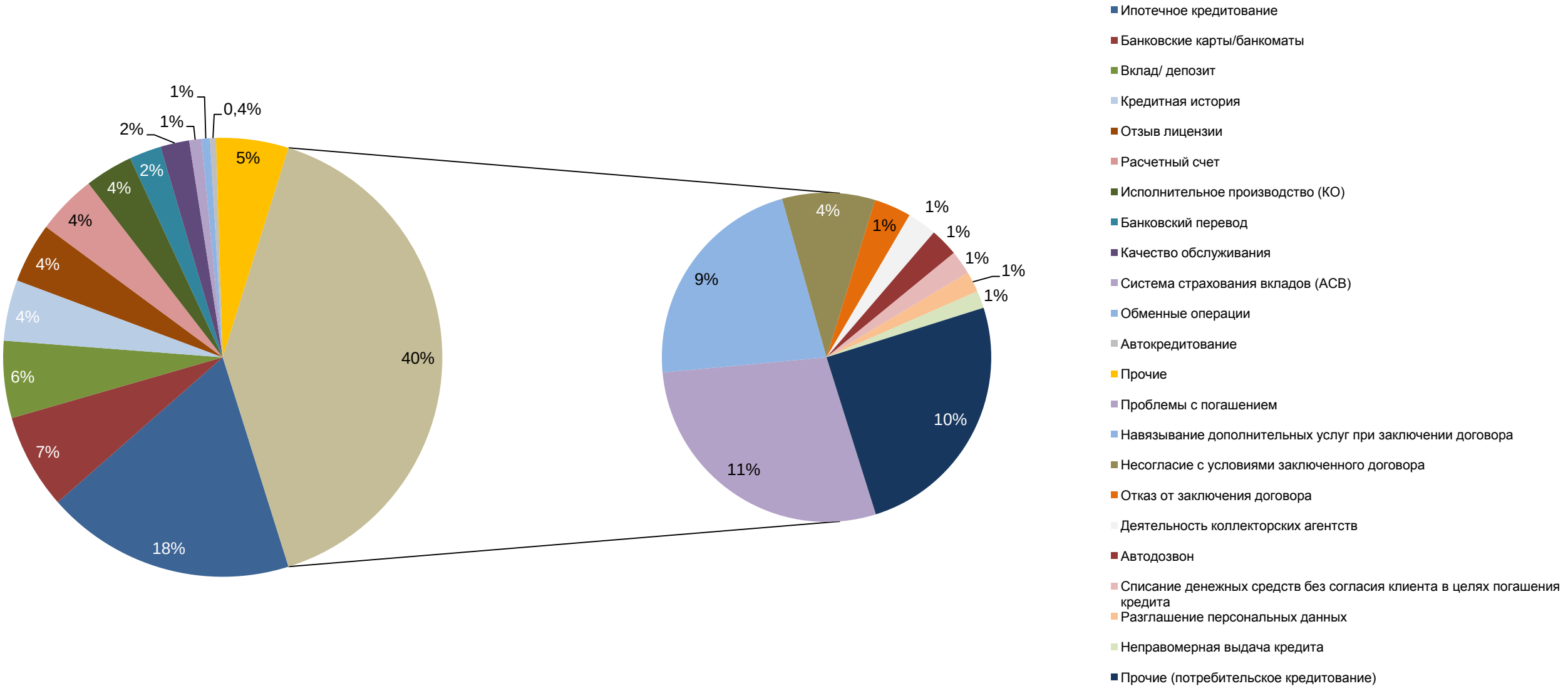
- Субъекты страхового дела
- Кредитные организации
- МФО, КПК
- Участники корпоративных отношений (эмитенты), профучастники и субъекты коллективных инвестиций
- Прочие

Март 2018 года



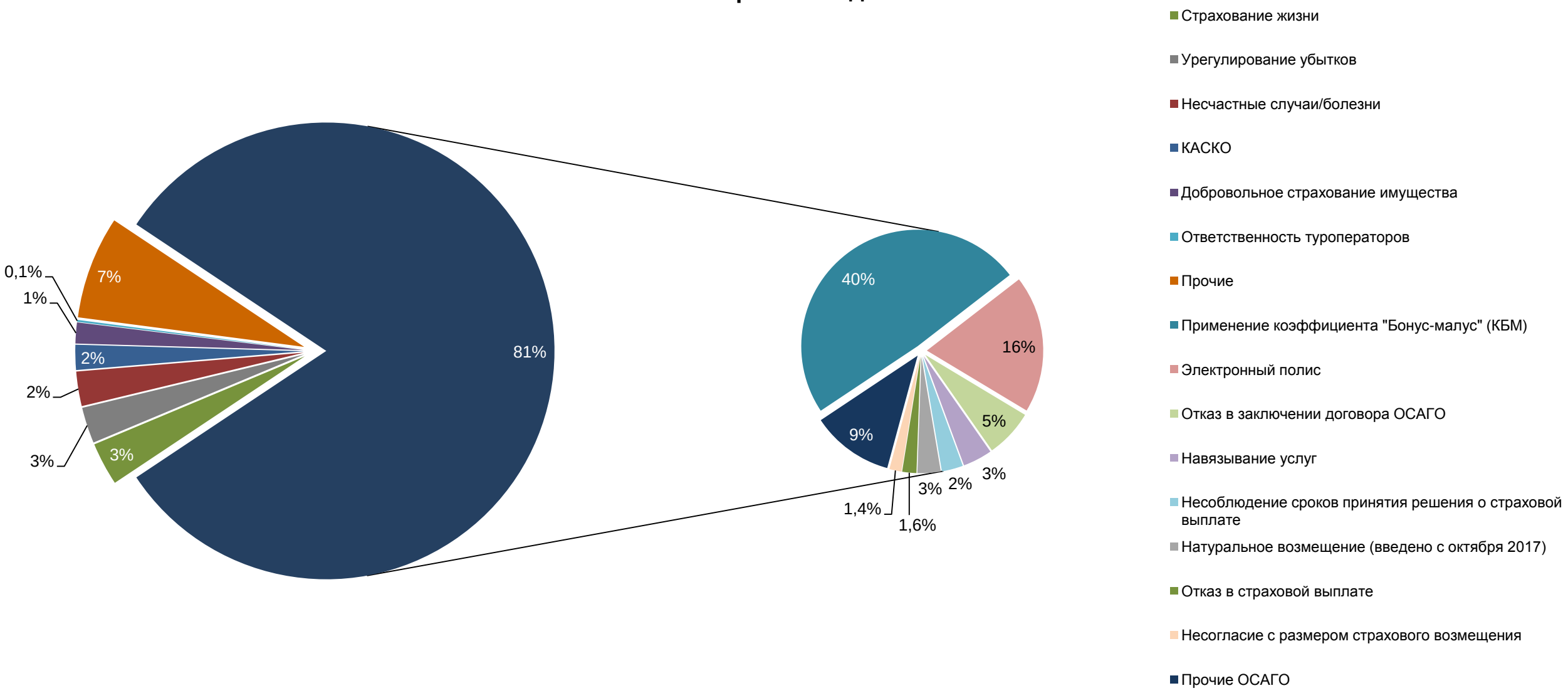
Кредитные организации

Распределение жалоб КО Март 2018 (12,8 тыс. ед.) (с выделением Потребительского кредитования) (5,2 тыс. ед.)



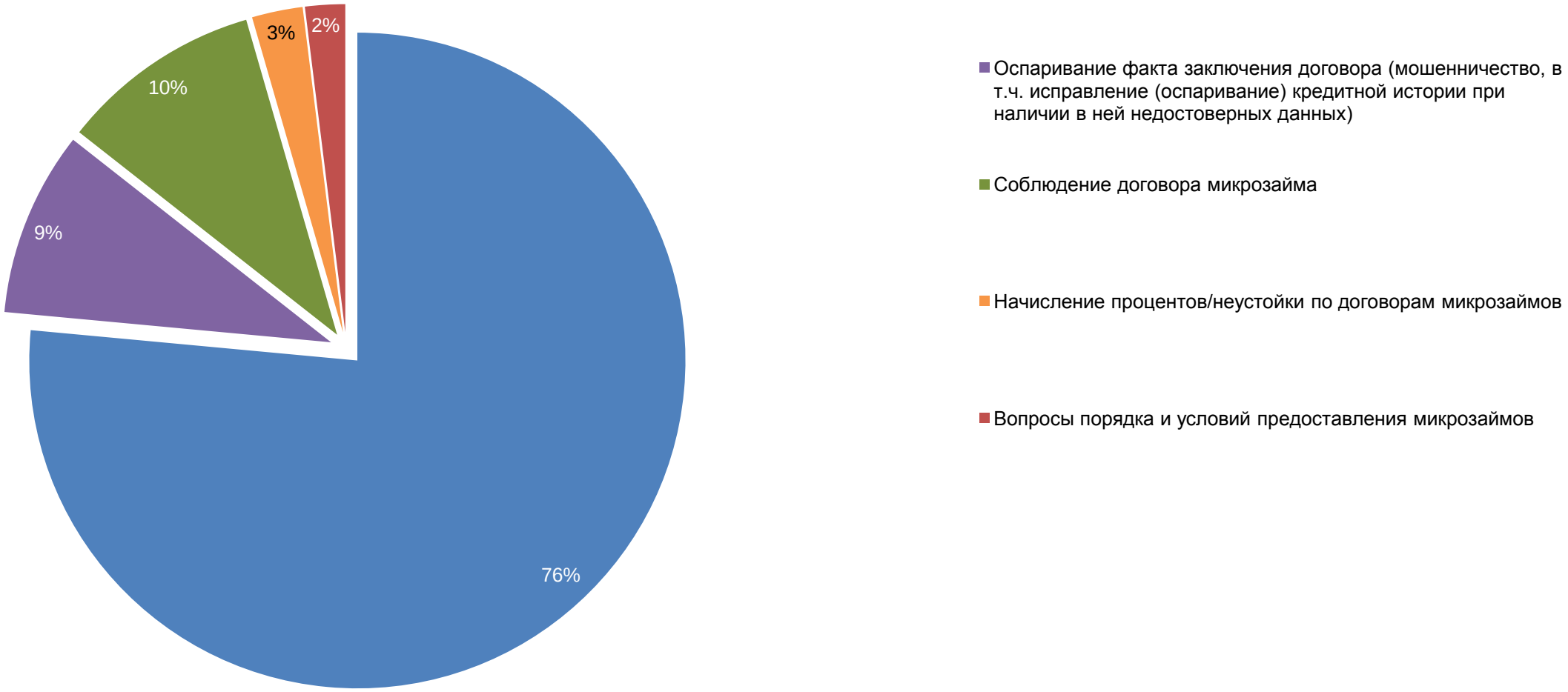
Субъекты страхового дела - проблемы

Количество обращений в отношении ССД (5,8 тыс. ед.) с выделением проблематик по ОСАГО (4,7 тыс. ед.) март 2018 года



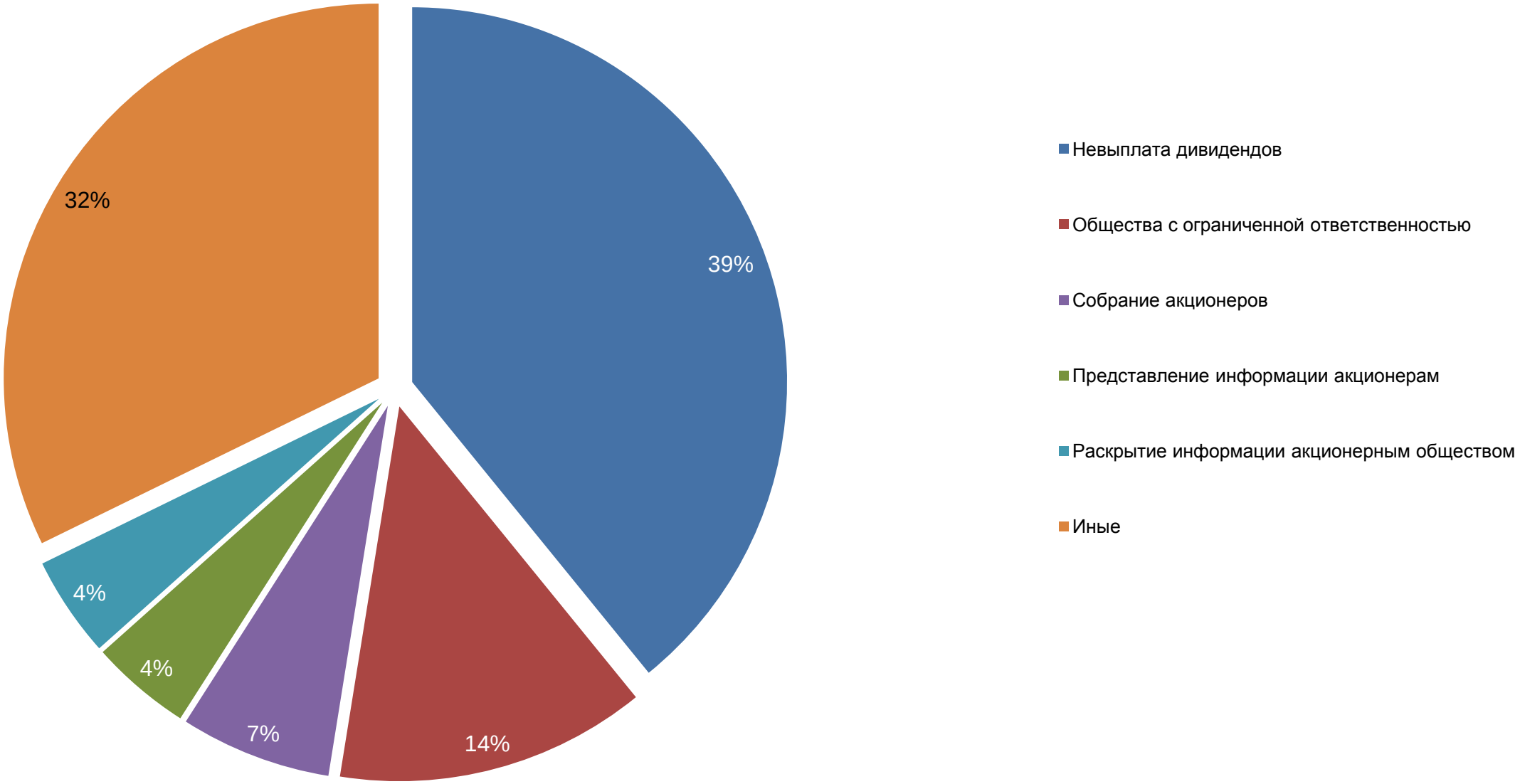
Распределение жалоб в отношении микрофинансовых организаций

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



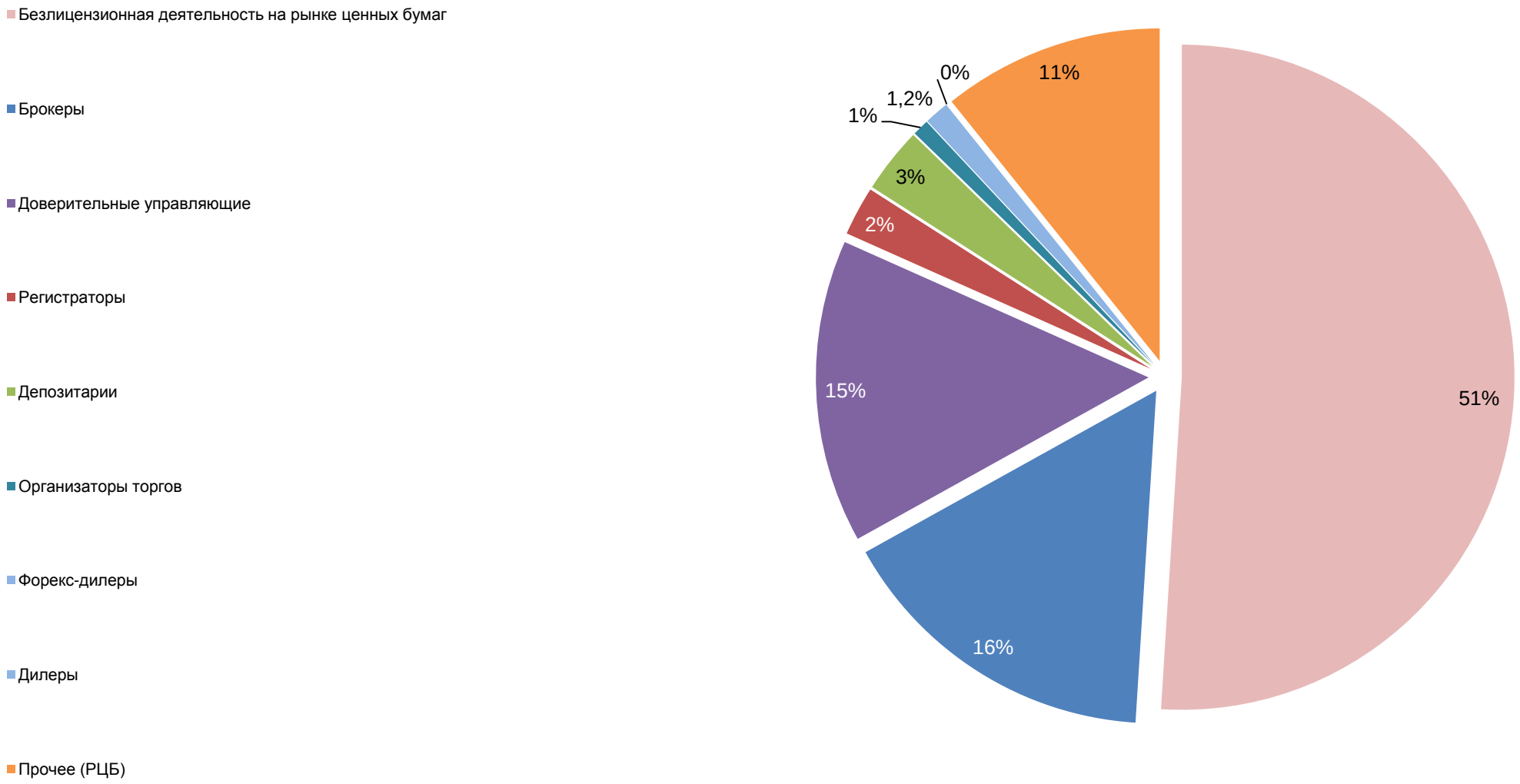
Распределение жалоб в отношении участников корпоративных отношений

Распределение жалоб в отношении Эмитентов (0,27 тыс. ед.). март 2018 года



Распределение жалоб в отношении профучастников

Распределение жалоб в отношении профучастников (0,25 тыс. ед.). март 2018 года



Распределение жалоб в отношении субъектов коллективных инвестиций

Распределение жалоб в отношении субъектов коллективных инвестиций (0,24 тыс. ед.). март 2018 года