Основные тенденции и особенности марта 2018 года

В марте в Банк России на рассмотрение поступило 25,2 тыс. 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 «Бонусмалус» (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

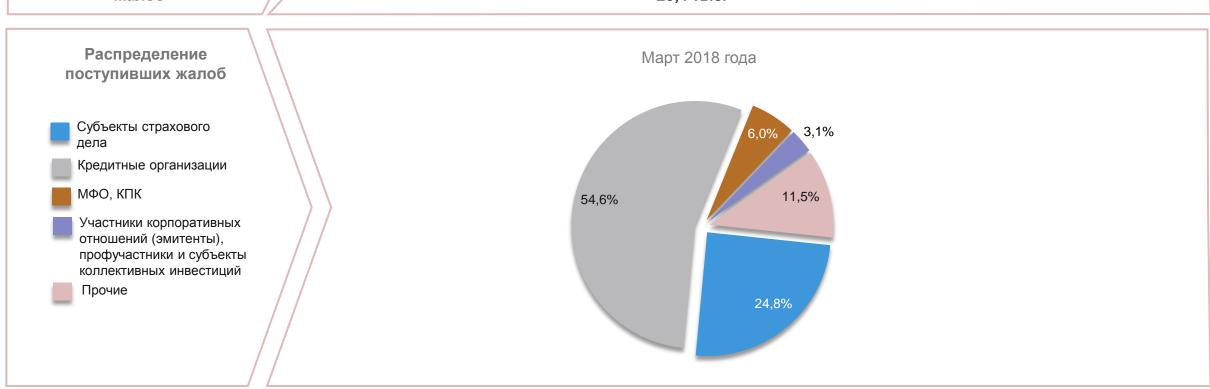
Общее количество жалоб

Банка России

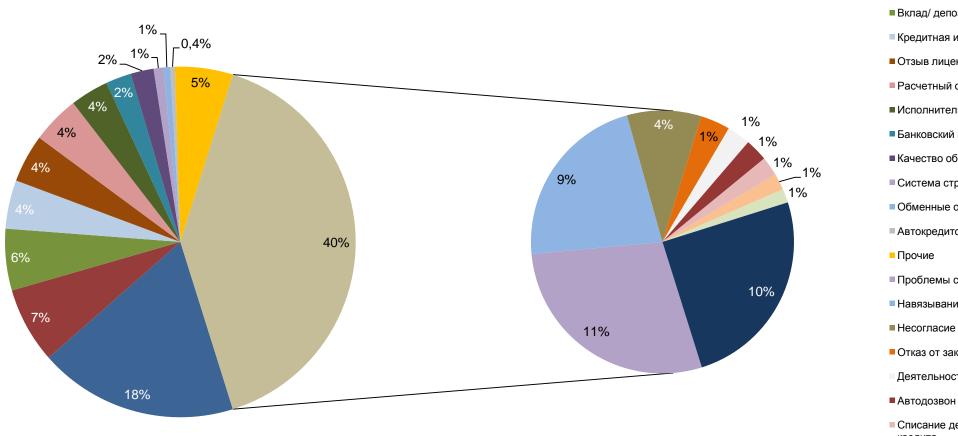
Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг

Март 2018 года

23,4 тыс.

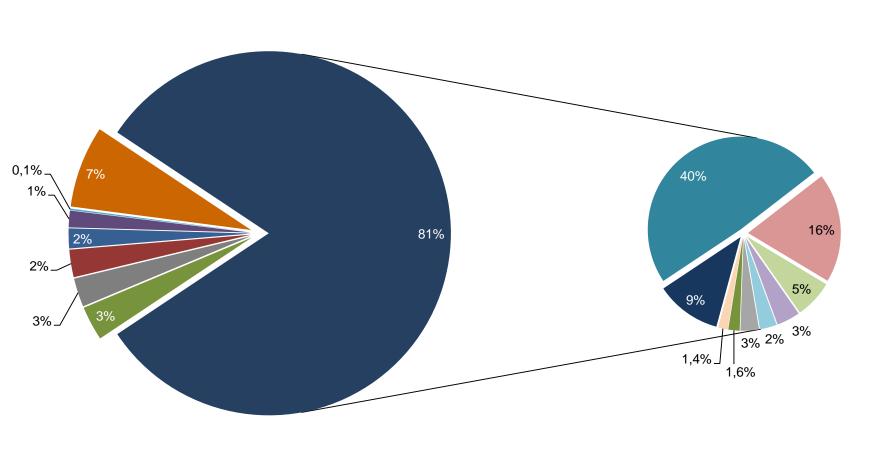


Распределение жалоб КО Март 2018 (12,8 тыс. ед.) (с выделением Потребительского кредитования) (5,2 тыс. ед.)



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

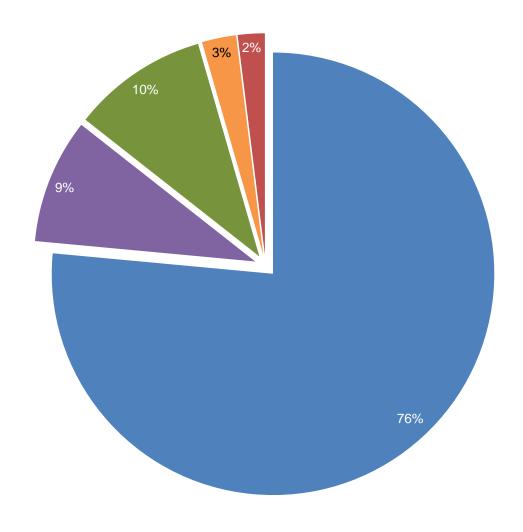
Количество обращений в отношении ССД (5,8 тыс. ед.) с выделением проблематик по ОСАГО (4,7 тыс. ед.) март 2018 года



- ■Страхование жизни
- Урегулирование убытков
- Несчастные случаи/болезни
- KACKO
- ■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 (1,1 тыс. ед.). март 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



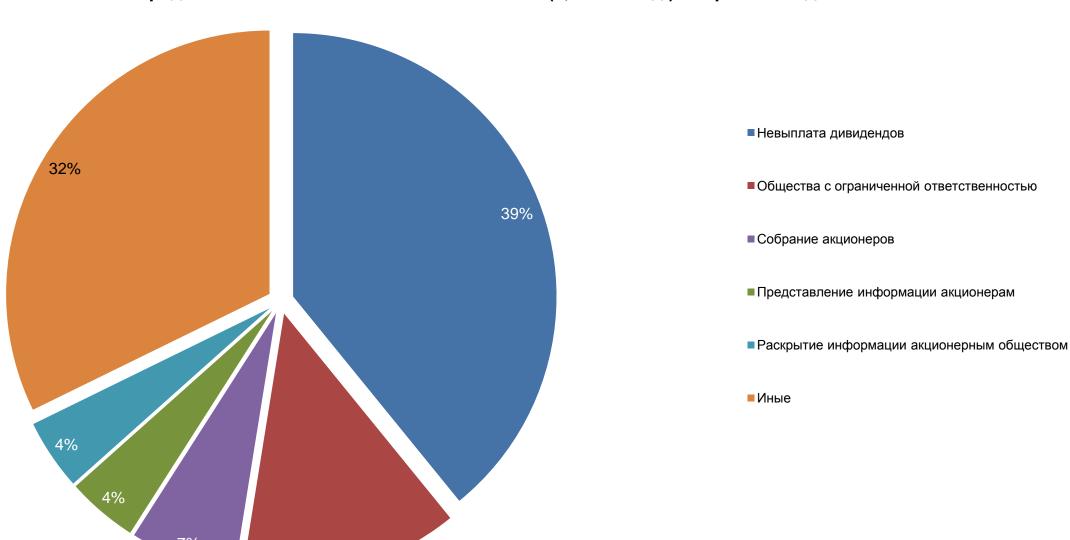
Служба по защите прав потребителей и

Банка России

обеспечению доступности финансовых услуг

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

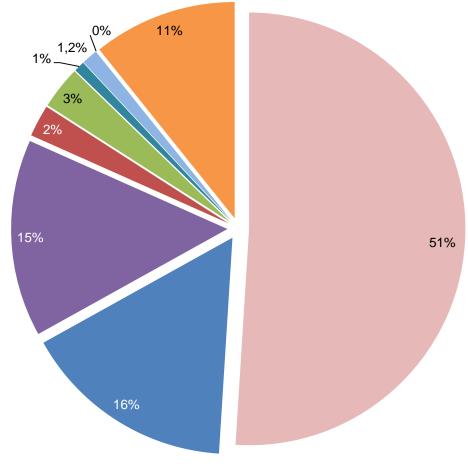
14%





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







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

