Основные тенденции и особенности августа 2018 года

В августе в Банк России на рассмотрение поступило **20,8 тыс.**[1] обращений от потребителей финансовых услуг.

В отношении НФО:

- В отношении НФО поступило **6,9 тыс.** жалоб, что на 6% меньше по сравнению с июлем 2018 г., в основном снижение произошло за счёт кредитных потребительских кооперативов (снижение на 51%).
- Доля жалоб в отношении субъектов страхового дела в общем количестве жалоб на НФО составила **61%** (4,2 тыс.), что на 1 п.п. больше чем в июле 2018 г.
- Доля жалоб в отношении ОСАГО составила **81%** (3,4 тыс.) от общего количества жалоб в отношении страховых организаций (при этом число таких жалоб снизилось на 4% по сравнению с июлем 2018 г.).
- Основная доля жалоб в отношении ОСАГО пришлась на проблемы при применении коэффициента «Бонус-малус» (КБМ) – **54%** (1,8 тыс.).

В отношении КО:

- В августе на рассмотрение в Банк России поступило **10,5 тыс.** жалоб в отношении КО (снижение на 7,5% по сравнению с июлем 2018 г.).
- Наибольшую долю занимают жалобы по вопросам потребительского кредитования – 40**%** (на 2 п.п. больше чем в июле 2018 г.).

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

Статистика по рассмотрению жалоб

Общее количество жалоб

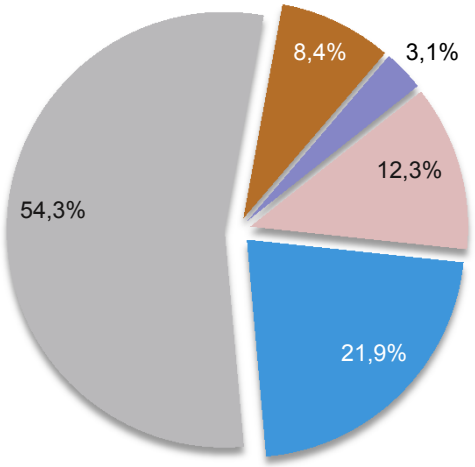
Август 2018 года

19,2 тыс.

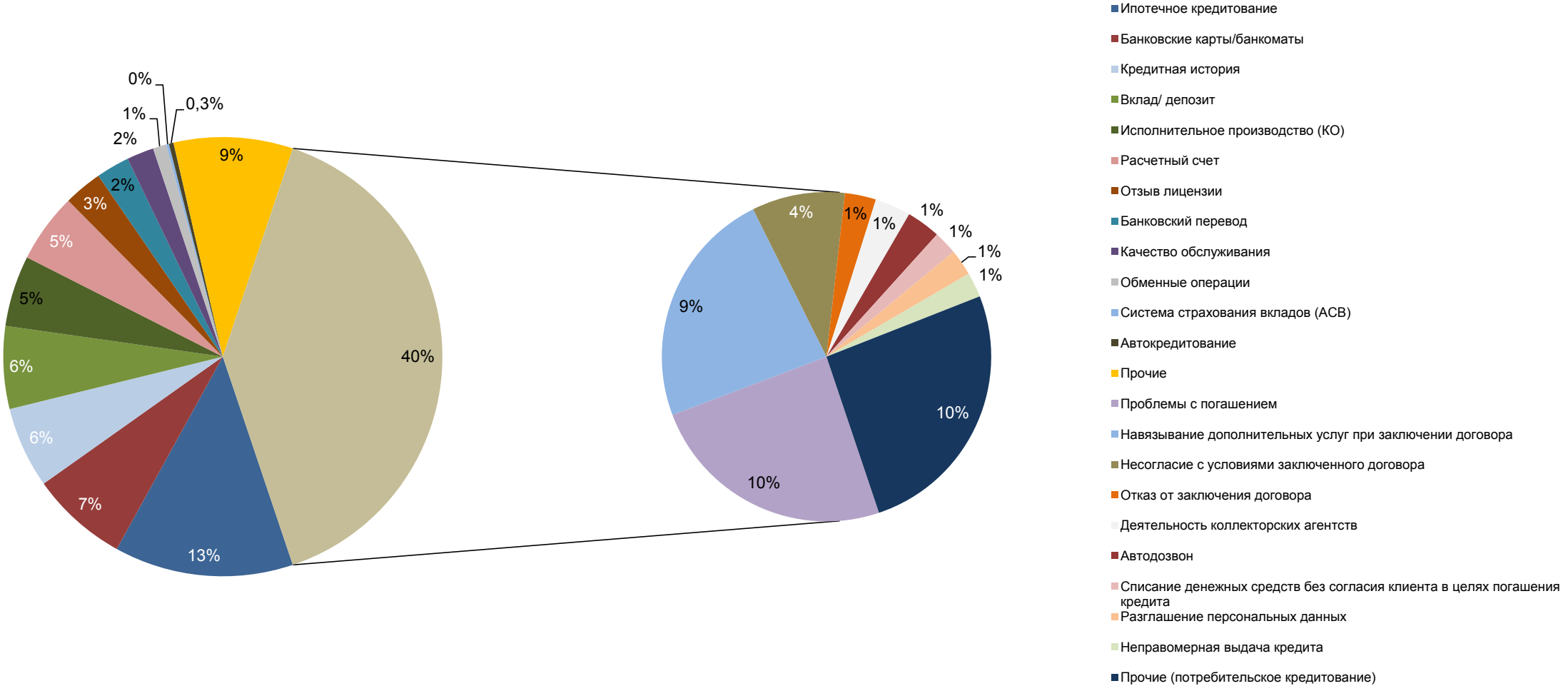
Распределение поступивших жалоб

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

Август 2018 года

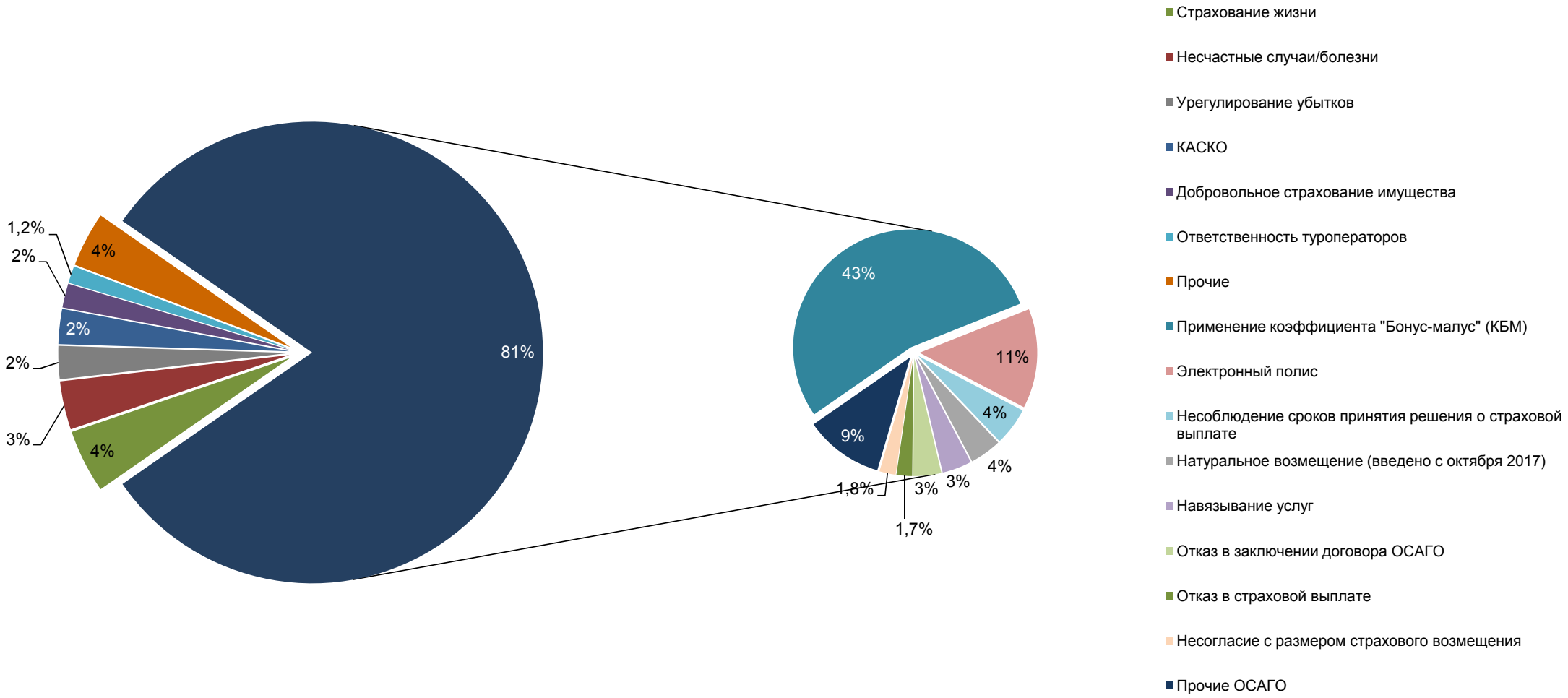


Распределение жалоб КО Август 2018 (10,4 тыс. ед.) (с выделением Потребительского кредитования) (4,1 тыс. ед.)



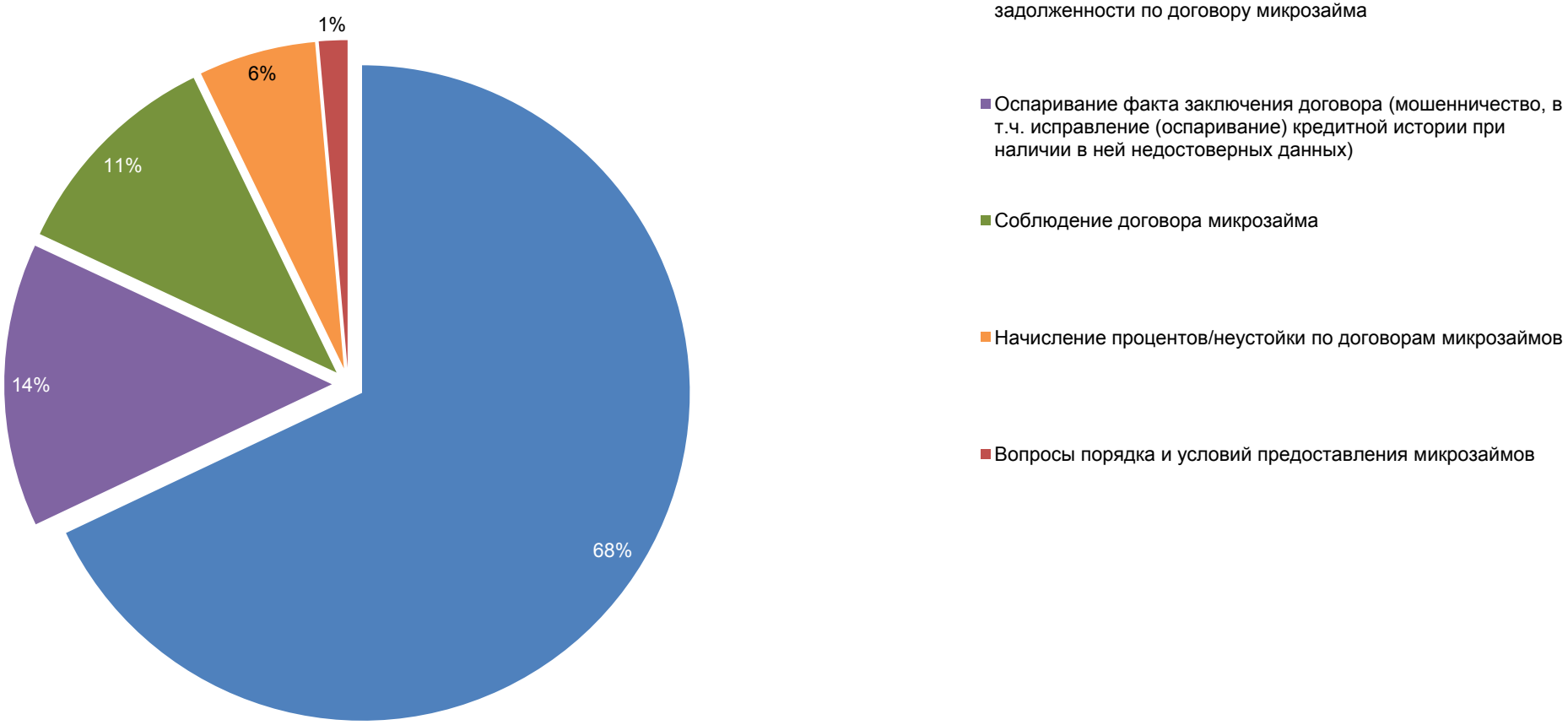
Субъекты страхового дела - проблемы

Количество обращений в отношении ССД (4,2 тыс. ед.) с выделением проблематик по ОСАГО (3,4 тыс. ед.)
Август 2018 года



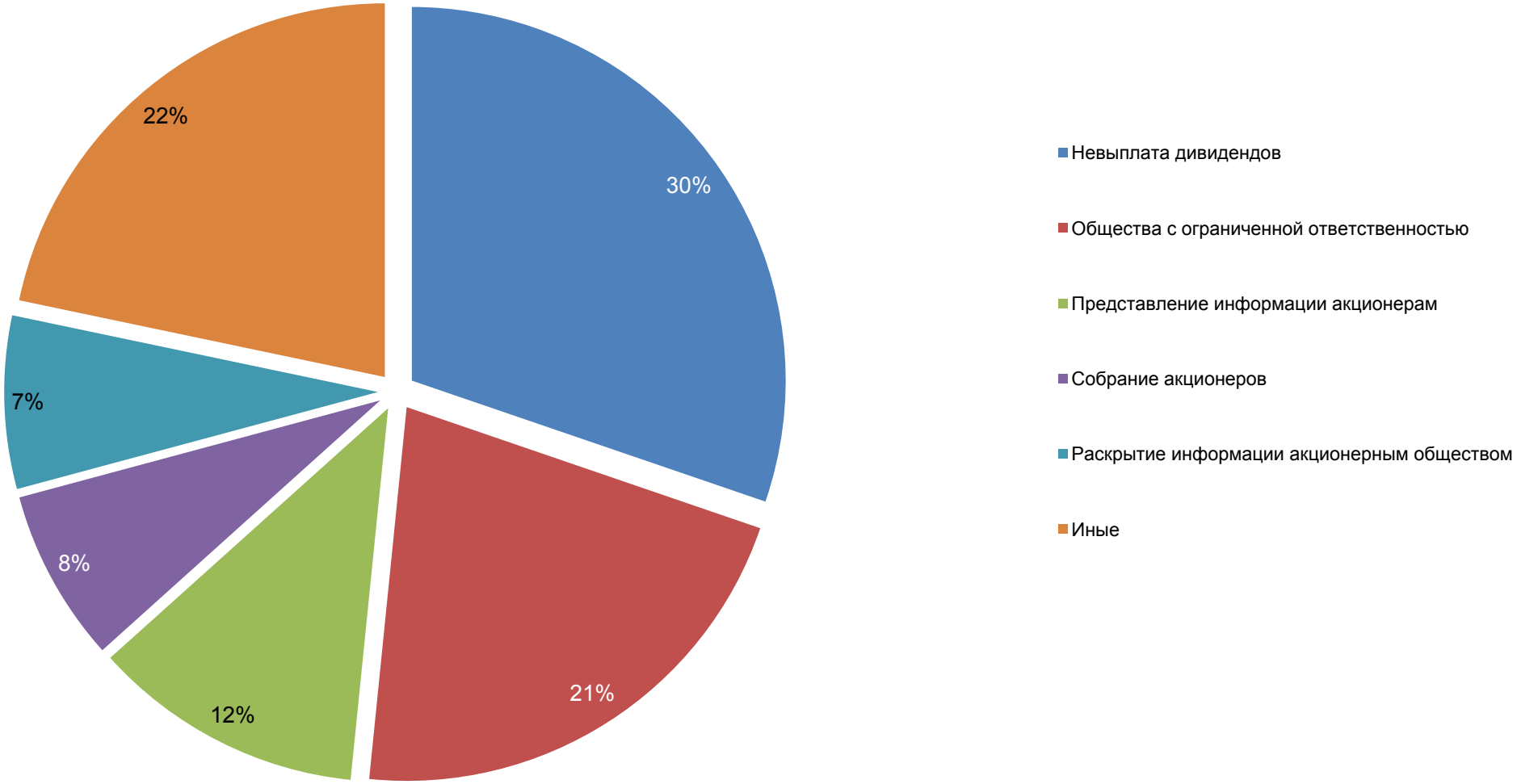
Распределение жалоб в отношении микрофинансовых организаций

Распределение жалоб в отношении МФО (1,3 тыс. ед.). Август 2018 года



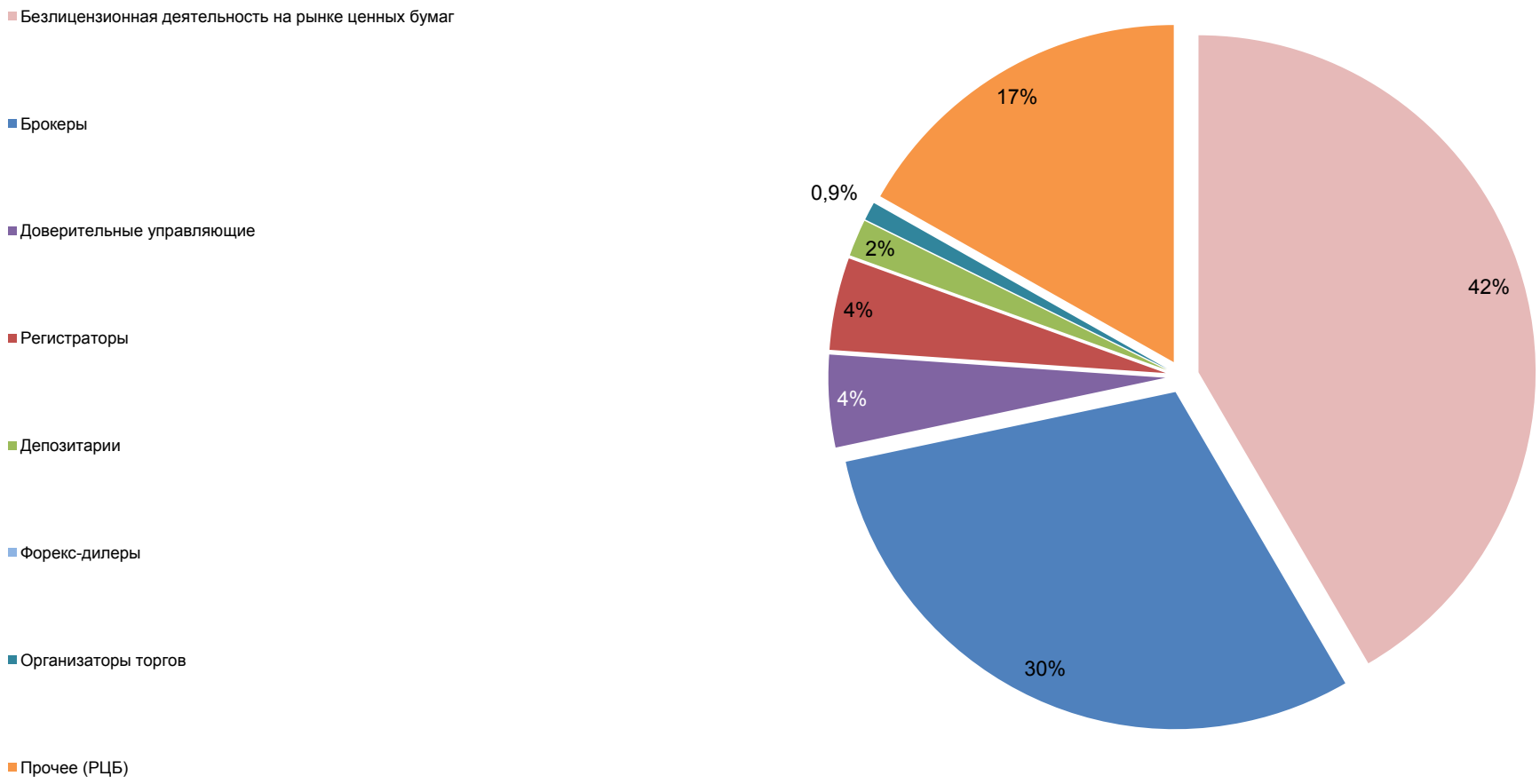
Распределение жалоб в отношении участников корпоративных отношений

Распределение жалоб в отношении Эмитентов (0,28 тыс. ед.). Август 2018 года



Распределение жалоб в отношении профучастников

Распределение жалоб в отношении профучастников (0,11 тыс. ед.). Август 2018 года



Распределение жалоб в отношении субъектов коллективных инвестиций

Распределение жалоб в отношении субъектов коллективных инвестиций (0,26 тыс. ед.).
Август 2018 года