

Основные тенденции и особенности августа 2018 года

В августе в Банк России на рассмотрение поступило 20,8 тыс. 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.).

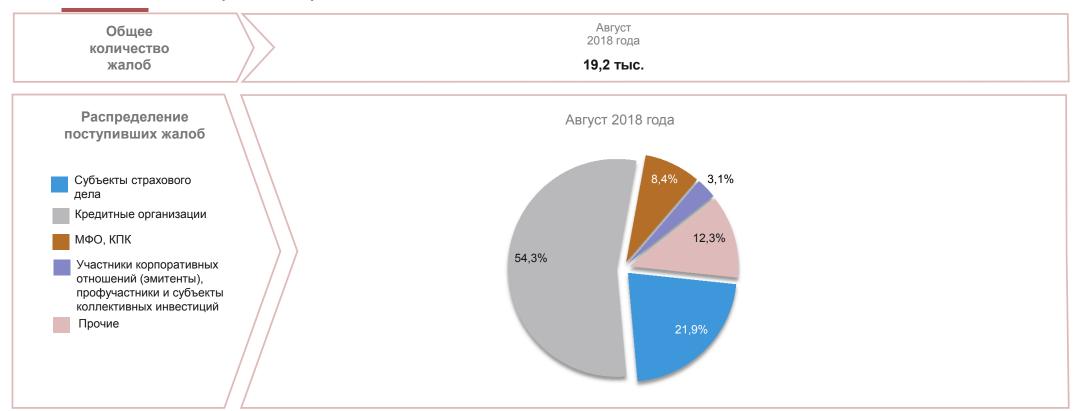
¹ с учётом прочих жалоб, обращений, предложений.



Статистика по рассмотрению жалоб

Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг

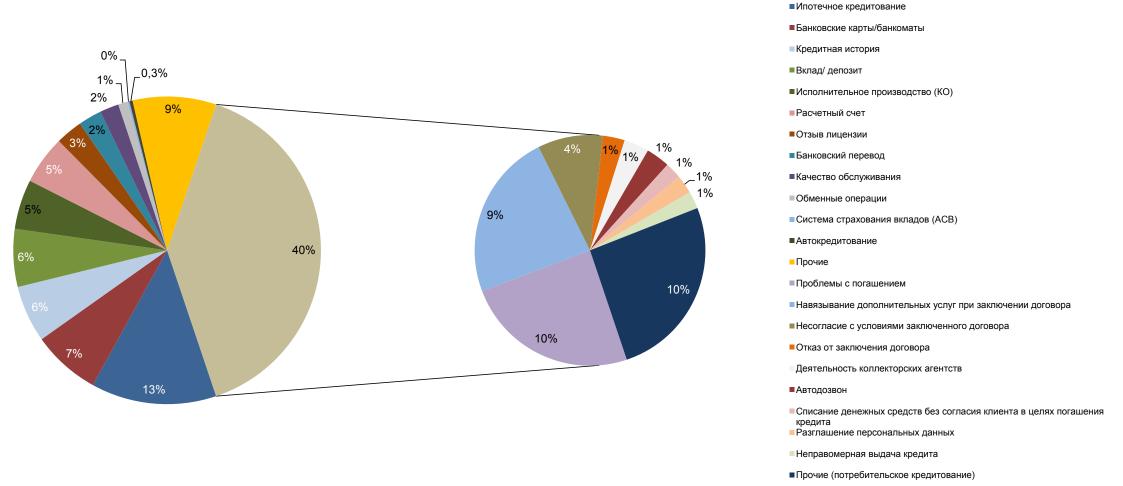
Банка России



Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг

Банка России

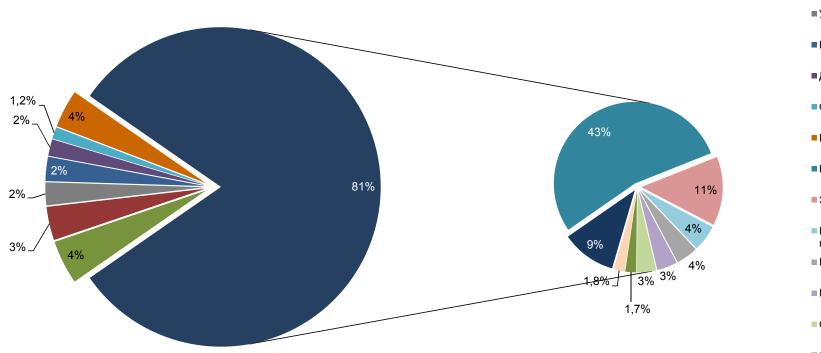
Распределение жалоб КО Август 2018 (10,4 тыс. ед.) (с выделением Потребительского кредитования) (4,1 тыс. ед.)



Служба по защите прав потребителей и

обеспечению доступности финансовых услуг

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



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

■ Прочие ОСАГО

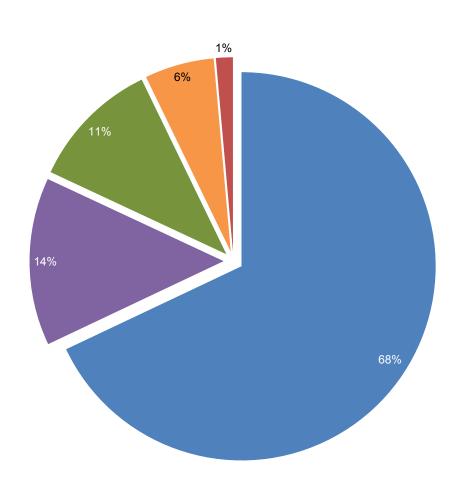


Служба по защите прав потребителей и

Банка России

обеспечению доступности финансовых услуг

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

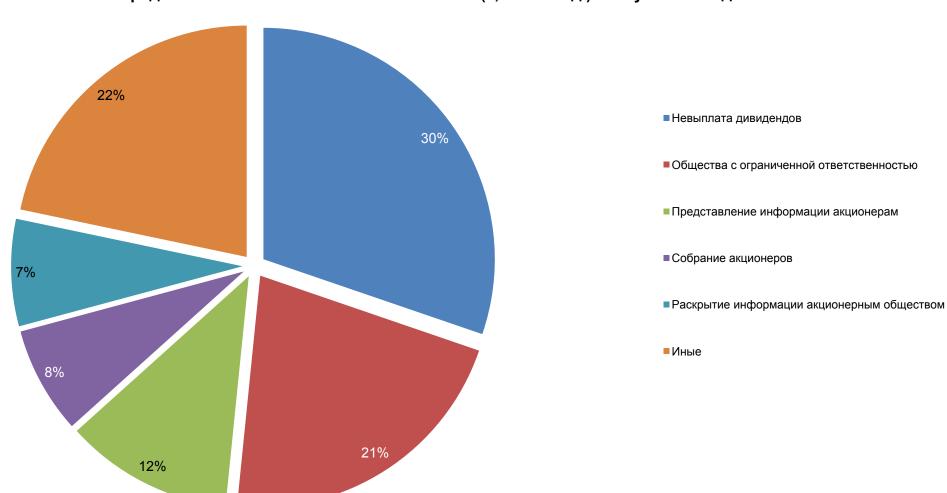


- Совершение действий, направленных на возврат задолженности по договору микрозайма
- Оспаривание факта заключения договора (мошенничество, в т.ч. исправление (оспаривание) кредитной истории при наличии в ней недостоверных данных)
- ■Соблюдение договора микрозайма
- Начисление процентов/неустойки по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



Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России

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

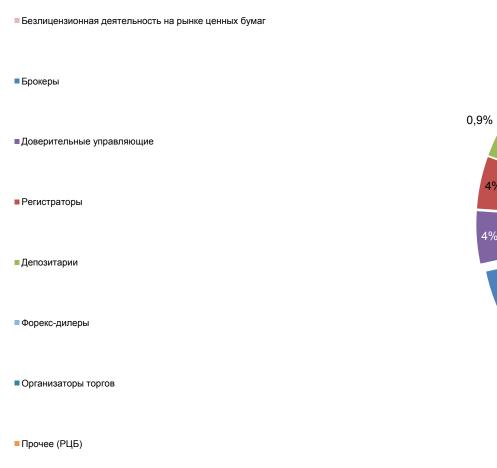


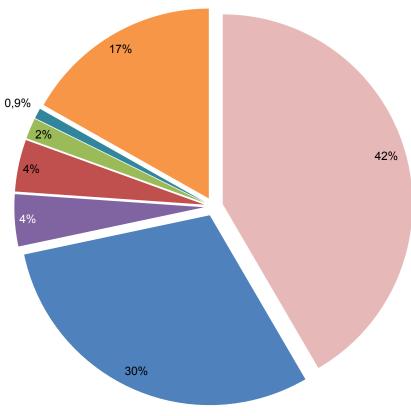
Служба по защите прав потребителей и

Банка России

обеспечению доступности финансовых услуг

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







Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг

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

