



Основные тенденции и особенности сентября 2018 года

В сентябре в Банк России на рассмотрение поступило **16,9 тыс.¹** обращений от потребителей финансовых услуг.

В отношении НФО:

- В отношении НФО поступило **5,4 тыс.** жалоб, что на 22% меньше по сравнению с августом 2018 г., в основном снижение произошло за счёт субъектов коллективных инвестиций (снижение на 34%) и субъектов страхового дела (снижение на 25%).
- Доля жалоб в отношении субъектов страхового дела в общем количестве жалоб на НФО составила **59%** (3,2 тыс.), что на 2 п.п. меньше чем в августе 2018 г.
- Доля жалоб в отношении ОСАГО составила **80%** (2,6 тыс.) от общего количества жалоб в отношении страховых организаций (при этом число таких жалоб снизилось на 25% по сравнению с августом 2018 г.).
- Основная доля жалоб в отношении ОСАГО пришлась на проблемы при применении коэффициента «Бонус-малус» (КБМ) – **55%** (1,4 тыс.).

В отношении КО:

- В сентябре на рассмотрение в Банк России поступило **8,7 тыс.** жалоб в отношении КО (снижение на 16,5% по сравнению с августом 2018 г.).
- Наибольшую долю занимают жалобы по вопросам потребительского кредитования – **40%** (аналогично с августом 2018 г.).

¹ с учётом прочих жалоб, обращений, предложений.



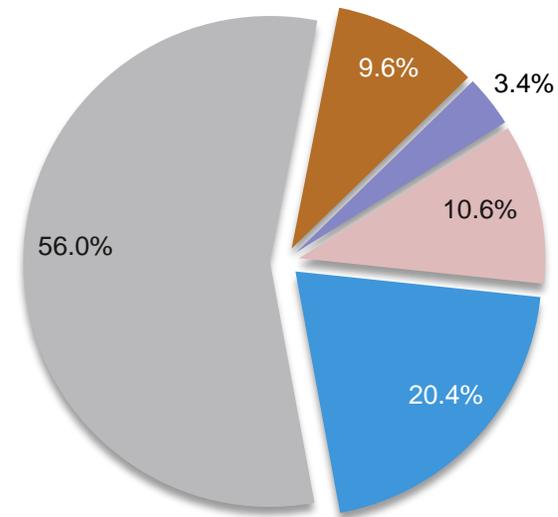
Статистика по рассмотрению жалоб

Общее
количество
жалоб

Сентябрь
2018 года
15,6 тыс.

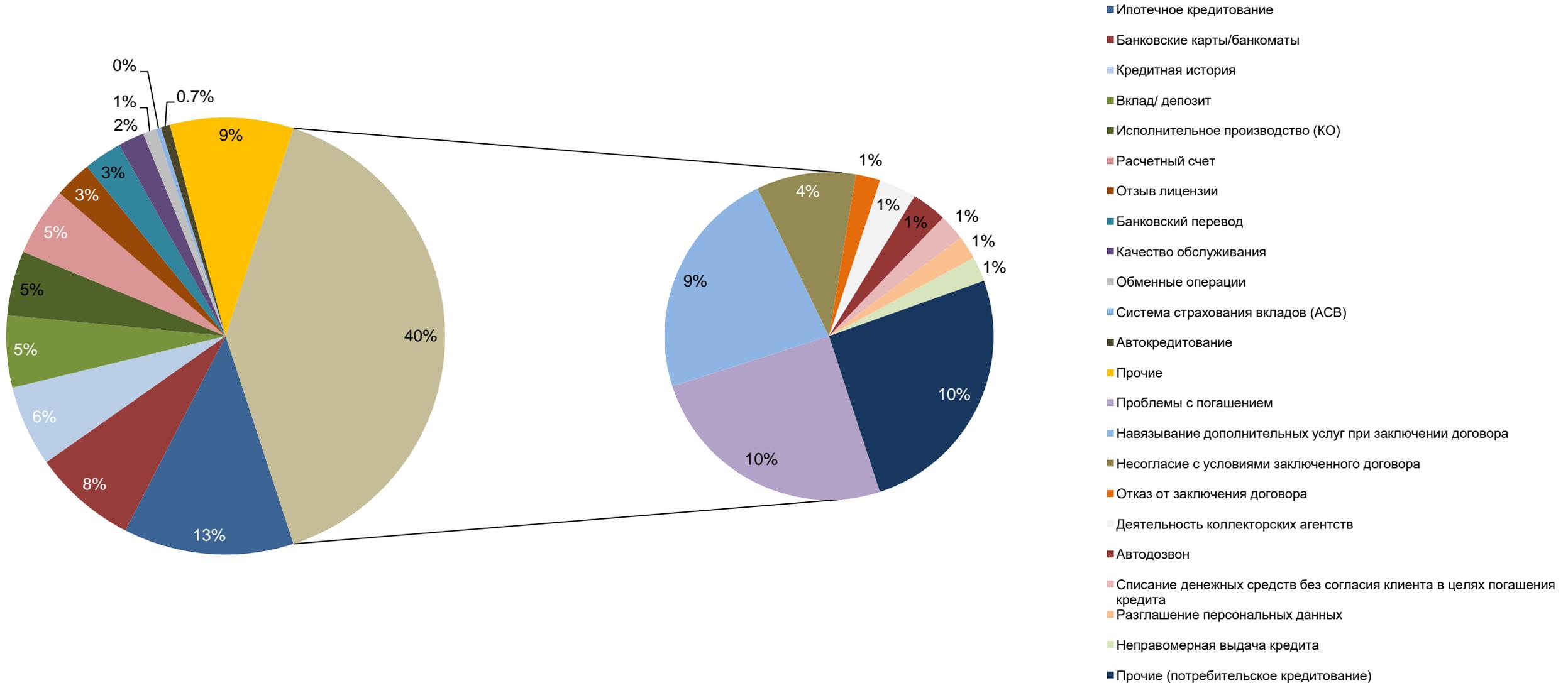
Распределение
поступивших жалоб

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



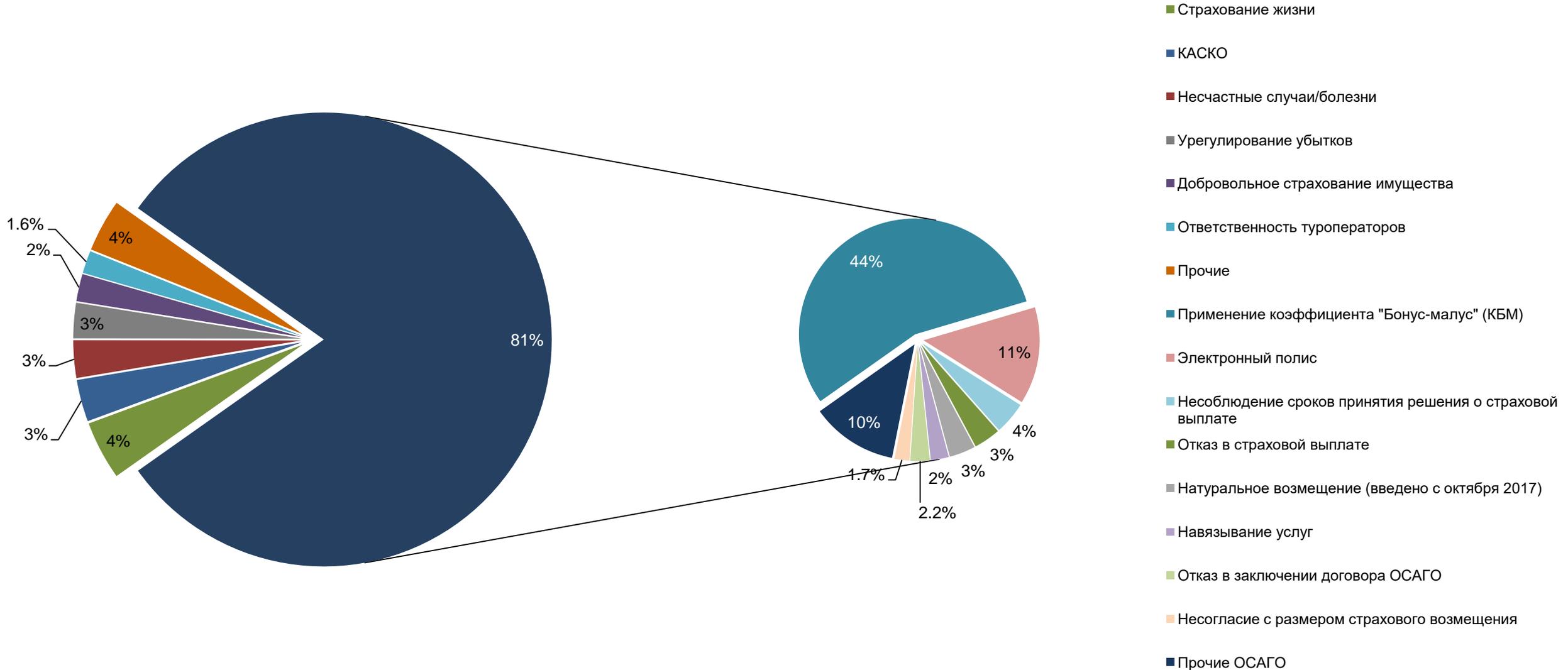


Распределение жалоб КО Сентябрь 2018 (8,7 тыс. ед.) (с выделением Потребительского кредитования) (3,5 тыс. ед.)



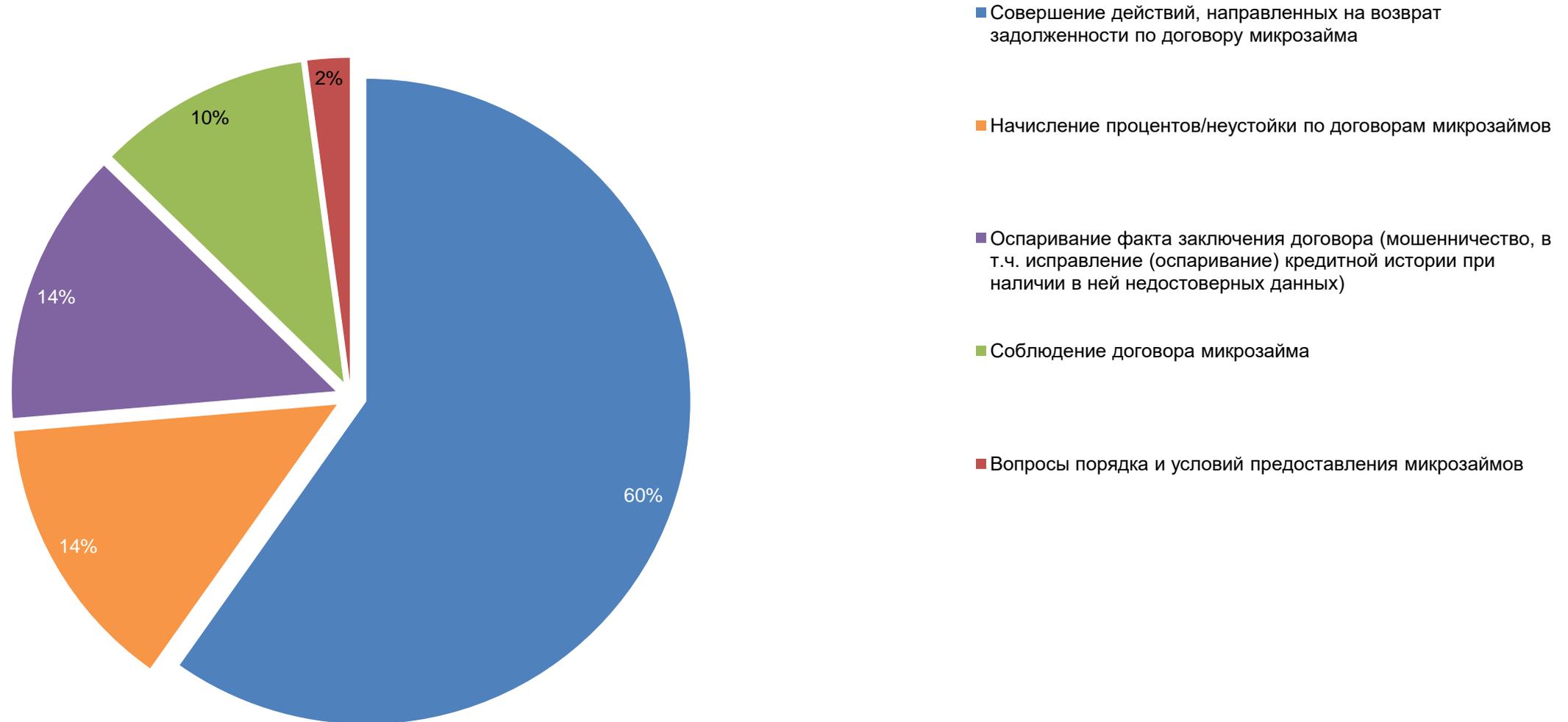


Количество обращений в отношении ССД (3,2 тыс. ед.) с выделением проблематик по ОСАГО (2,6 тыс. ед.) сентябрь 2018 года



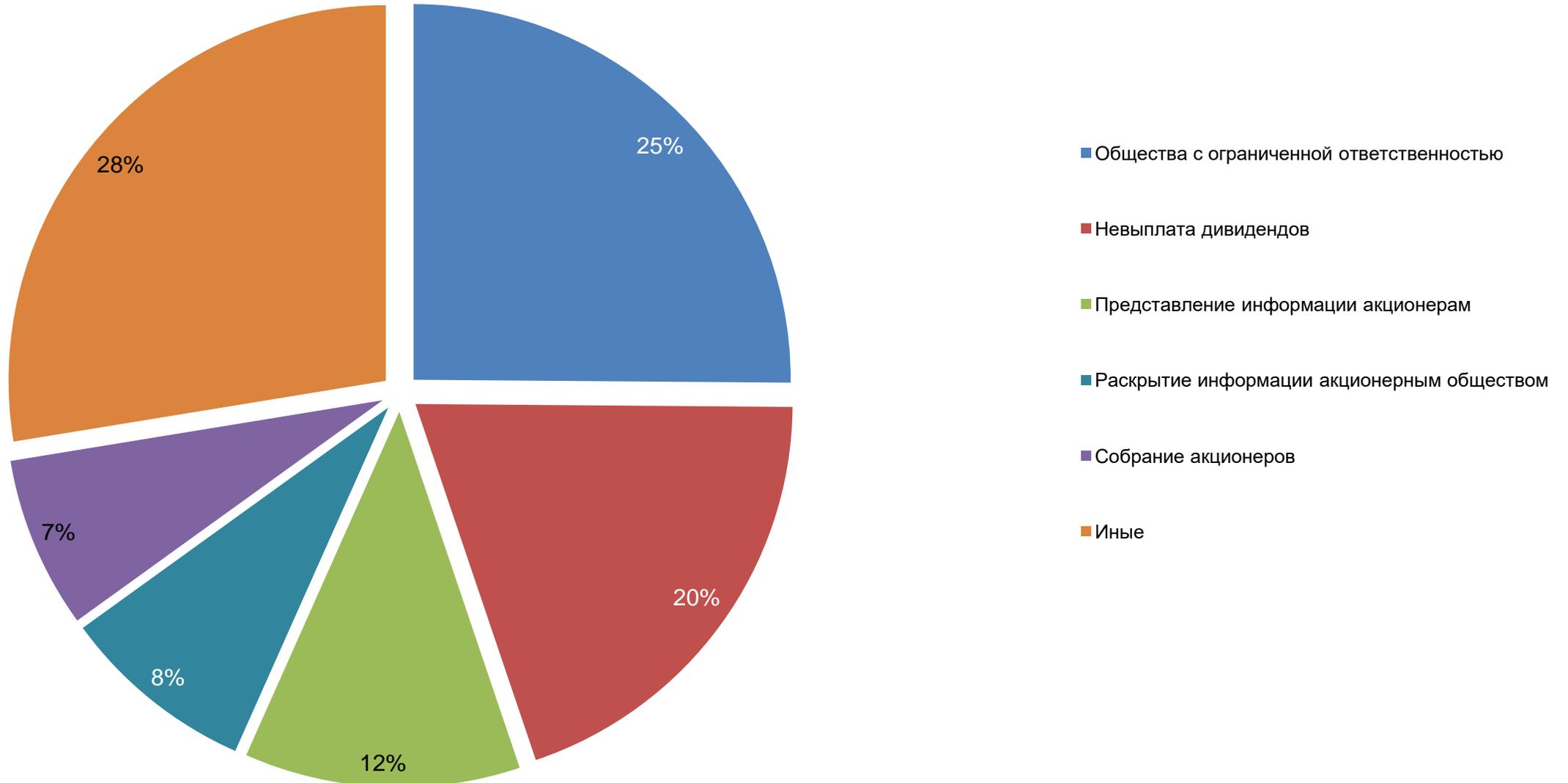


Распределение жалоб в отношении МФО (1,2 тыс. ед.). Сентябрь 2018 года



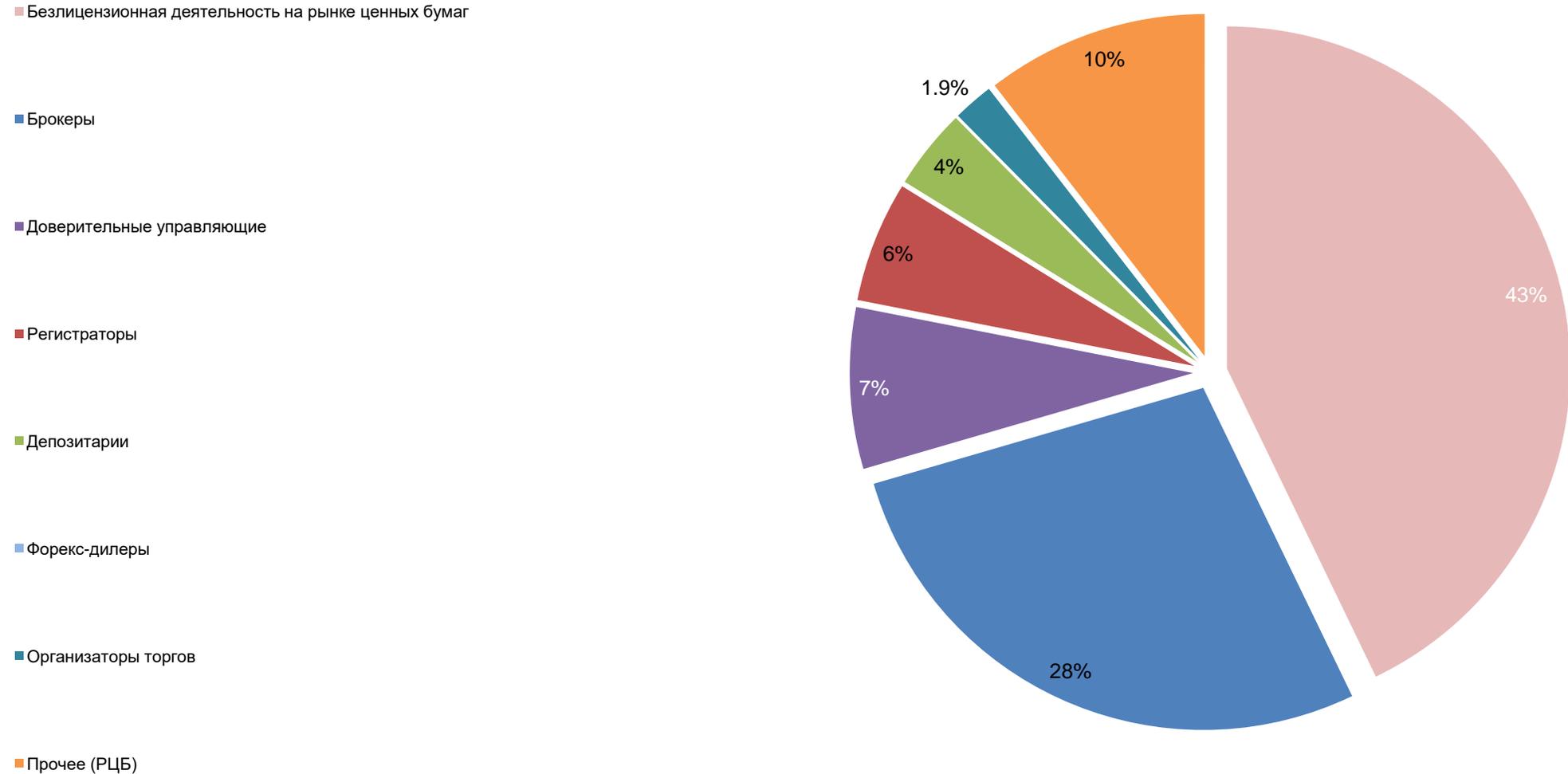


Распределение жалоб в отношении Эмитентов (0,20 тыс. ед.). Сентябрь 2018 года





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





Распределение жалоб в отношении субъектов коллективных инвестиций (0,22 тыс. ед.).
Сентябрь 2018 года

