



Основные тенденции и особенности января 2018 года

В январе в Банк России на рассмотрение поступило **22,4 тыс.¹** обращений от потребителей финансовых услуг.

В отношении НФО:

- В отношении НФО поступило **7,5 тыс.** жалоб*, что на 24% меньше по сравнению с декабрем 2017 г., в основном за счёт субъектов коллективных инвестиций (снижение на 56%) и КПК (снижение на 40%) .
- Доля жалоб в отношении субъектов страхового дела в общем количестве жалоб на НФО составила **67%** (5,0 тыс.), что сравнимо с показателем декабря 2017 г.
- Доля жалоб в отношении ОСАГО составила **86%** (4,3 тыс.) от общего количества жалоб в отношении страховых организаций (снижение на 2 п.п. по сравнению с декабрем 2017 г.).
- Основная доля жалоб в отношении ОСАГО пришлась на проблемы при применении коэффициента «Бонус-малус» (КБМ) – **50%** (2,2 тыс.) (рост на 2 п.п. по сравнению с декабрем 2017 г.).

В отношении КО:

- В январе на рассмотрение в Банк России поступило **11,3 тыс.** жалоб в отношении КО (снижение на 21%).
- Наибольшую долю занимают жалобы по вопросам потребительского кредитования – **38%** (рост на 3 п.п. по сравнению с декабрем 2017 г.).

¹ с учётом прочих жалоб, обращений, предложений.

* Изменена методика подсчёта количества жалоб.



Статистика по рассмотрению жалоб

Общее количество жалоб

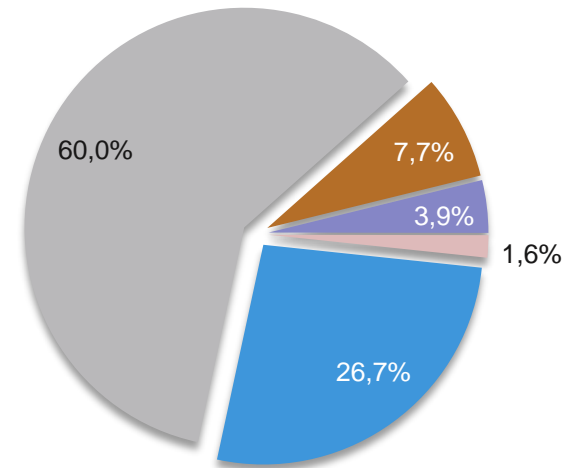
Январь 2018 года

18,8 тыс.

Распределение поступивших жалоб

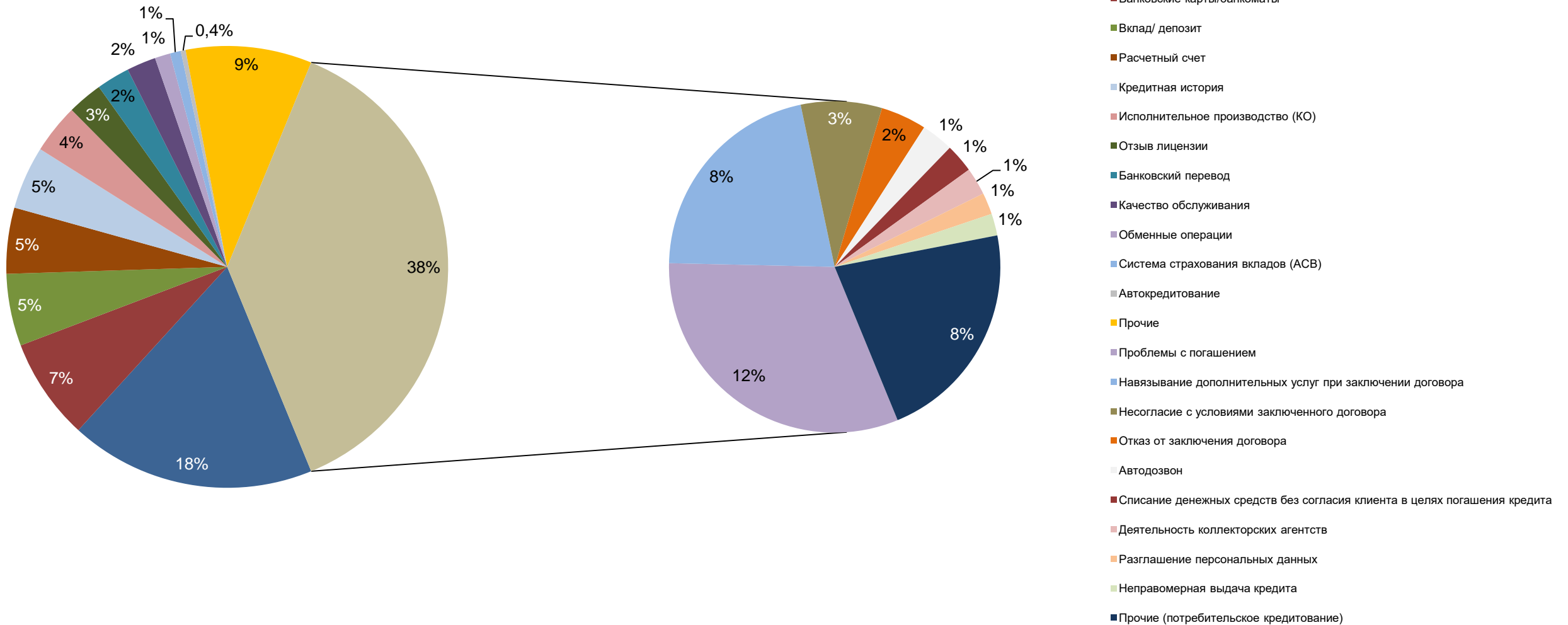
- Субъекты страхового дела
- Кредитные организации
- МФО, КПК
- Участники корпоративных отношений (эмитенты), профучастники и субъекты коллективных инвестиций
- Прочие

Январь 2018 года (с КО)



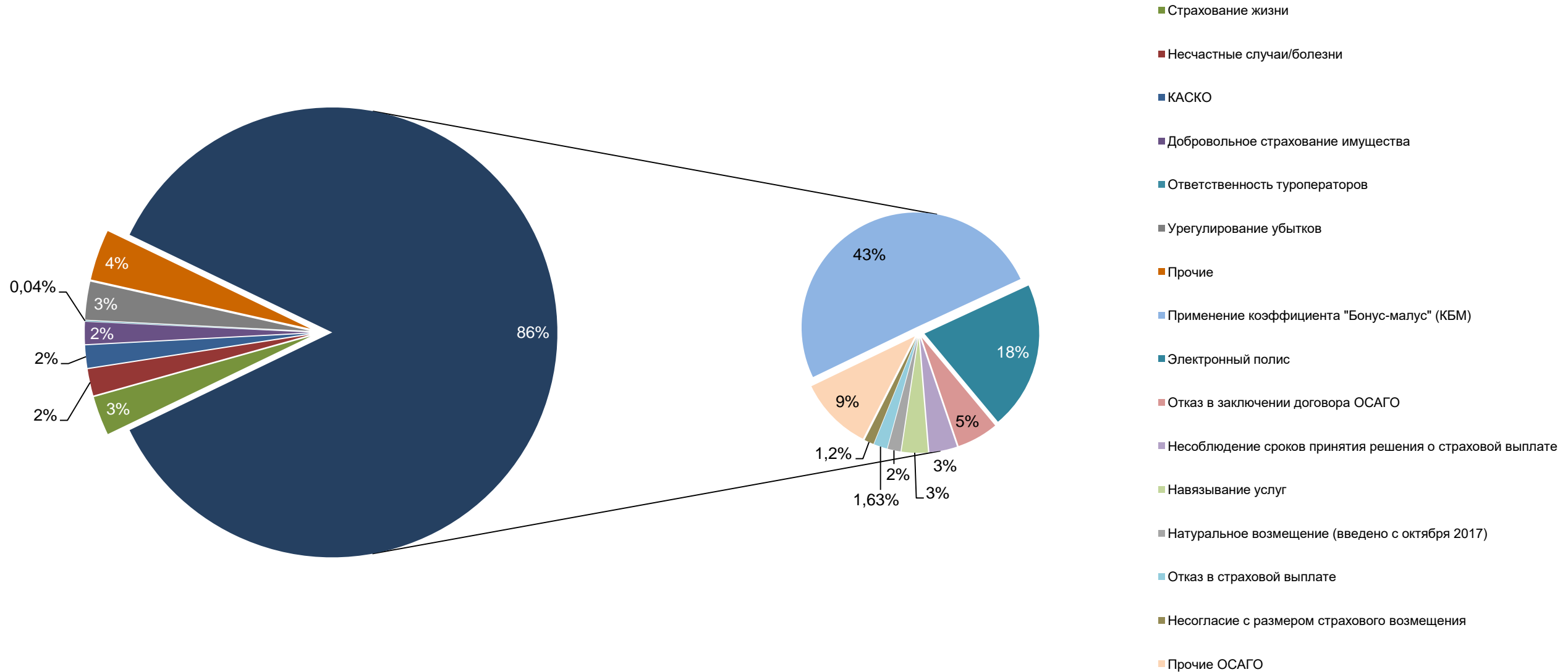


Распределение жалоб КО Январь 2018 (11,3 тыс. ед.) (с выделением Потребительского кредитования) (4,3 тыс. ед.)



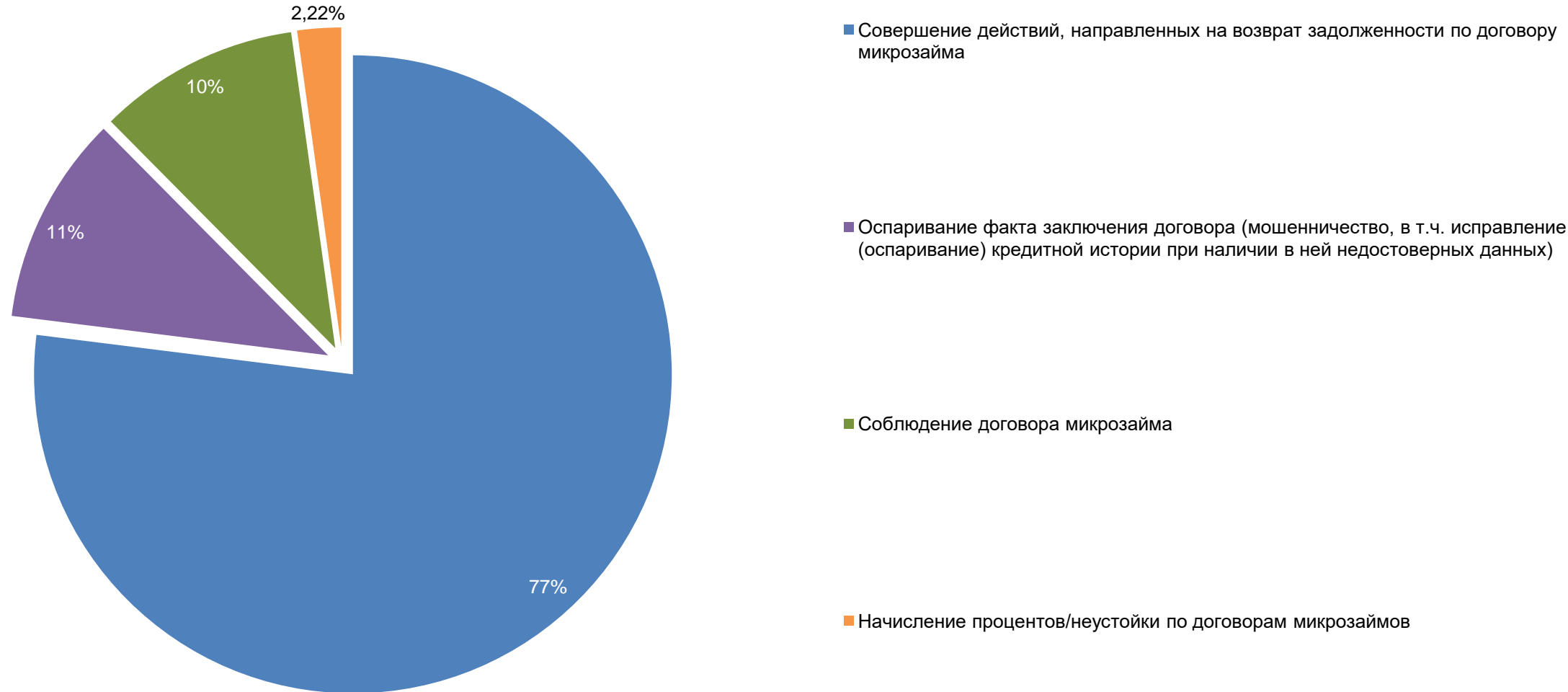


Количество жалоб в отношении ССД (5 тыс. ед.) с выделением проблематик по ОСАГО (4,3 тыс. ед.) Январь 2018 года



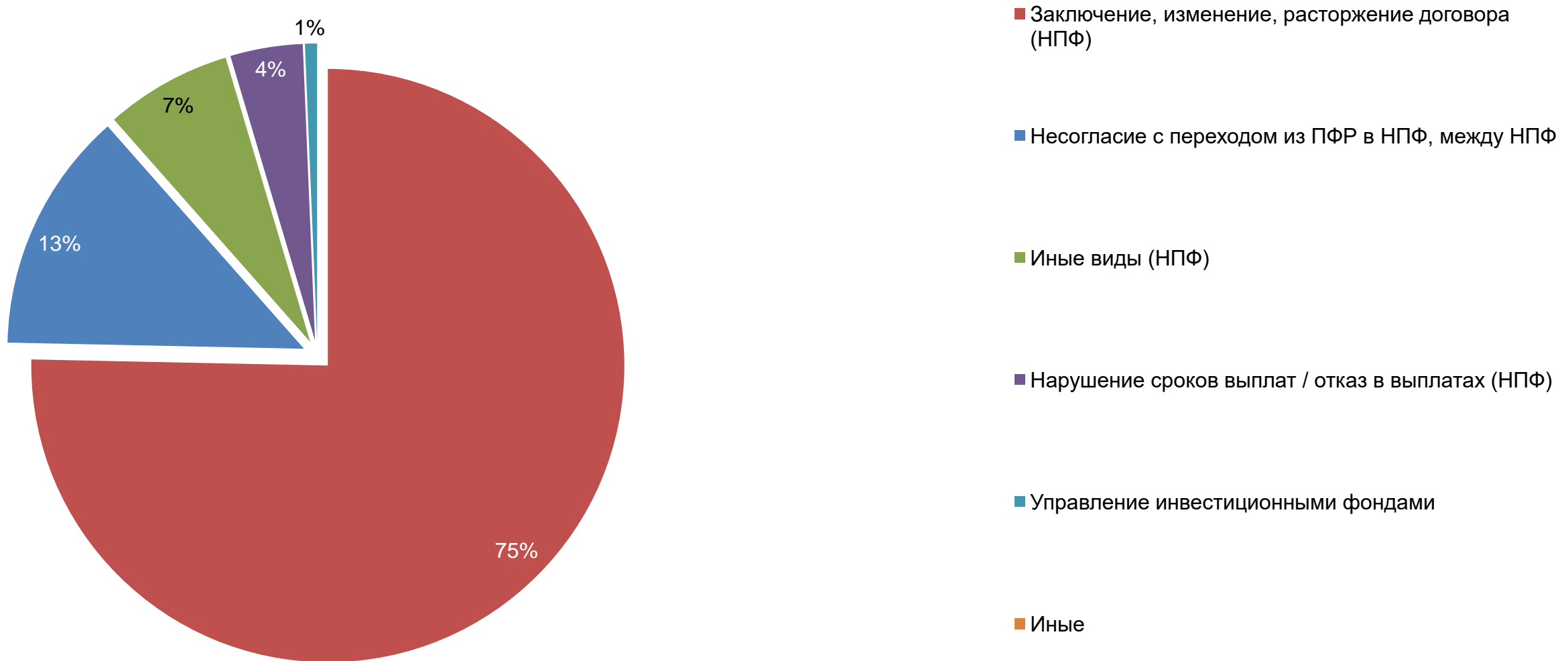


Распределение жалоб в отношении МФО (1 тыс. ед.). Январь 2018 года



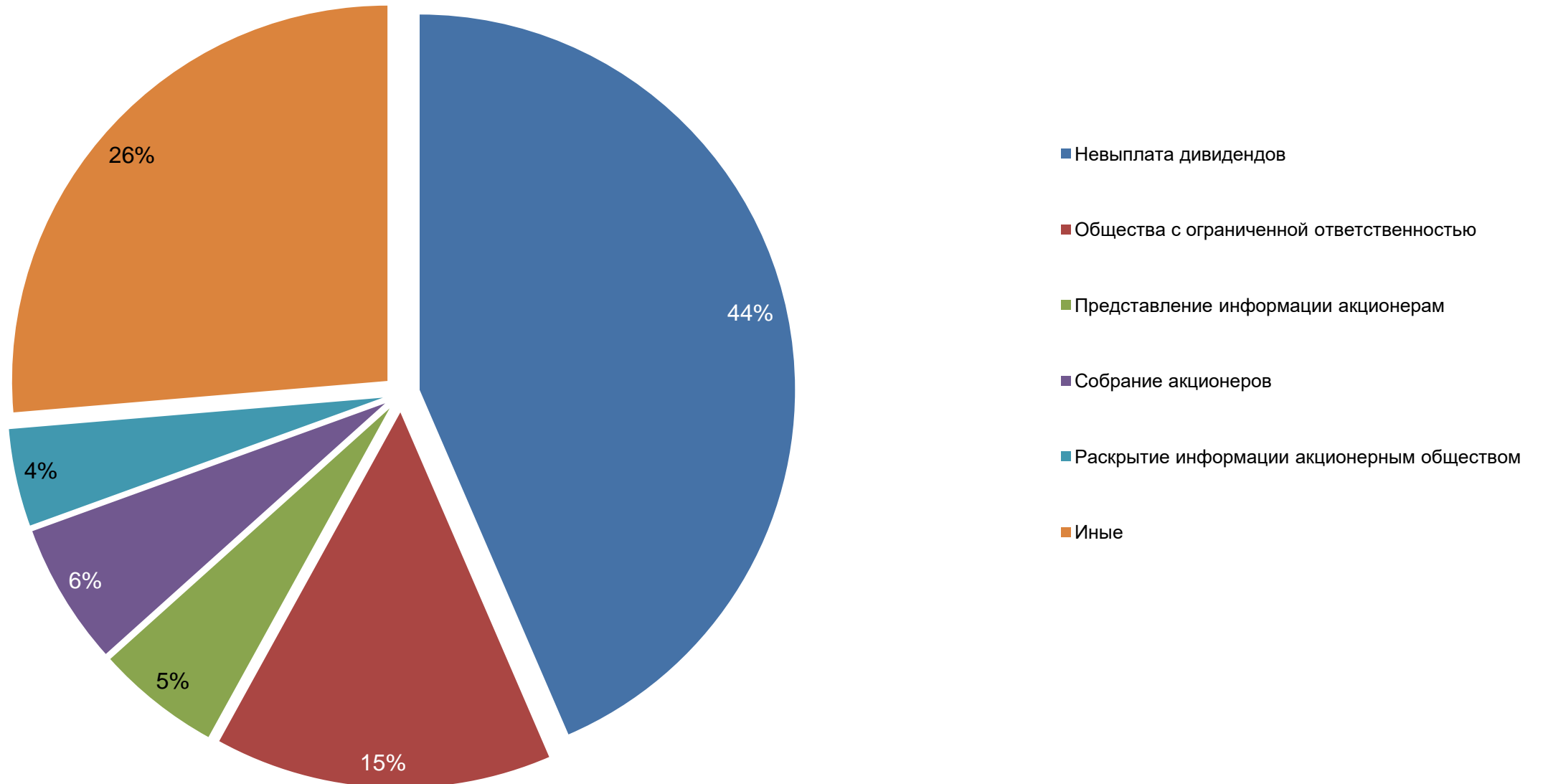


Распределение жалоб в отношении субъектов коллективных инвестиций (0,3 тыс. ед.). Январь 2018 года





Распределение жалоб в отношении Эмитентов (0,26 тыс. ед.). Январь 2018 года





Распределение жалоб в отношении профучастников (0,2 тыс. ед.). Январь 2018 года

■ Безлицензионная деятельность на рынке ценных бумаг

■ Брокеры

■ Доверительные управляющие

■ Регистраторы

■ Депозитарии

■ Организаторы торгов

■ Дилеры

■ Форекс-дилеры

■ Прочее (РЦБ)

