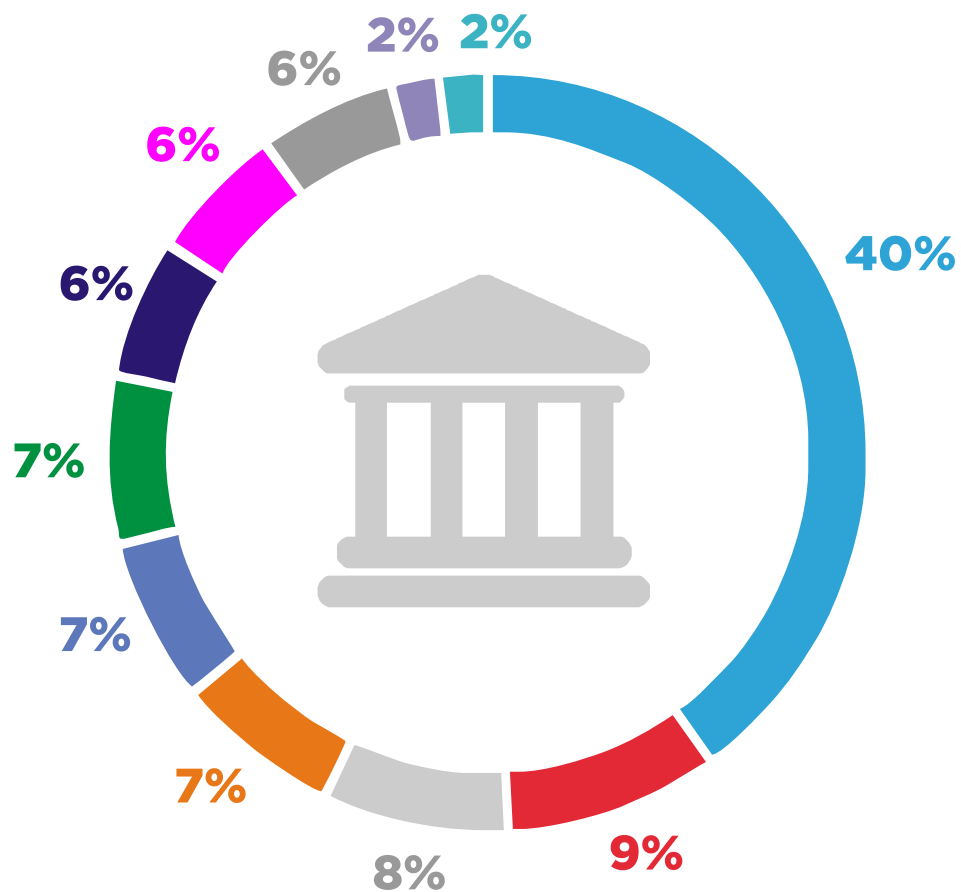


СТАТИСТИКА ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Мониторинг проводился в декабре 2016 г. Проведен анализ публичных обращений граждан в адрес кредитных организаций, публикуемых на популярных интернет-ресурсах финансовой тематики (banki.ru, sravni.ru, bankir.ru). В выборке участвовало 4,4 тыс. обращений.

На что чаще всего жалуются потребители финансовых услуг:

- ✓ **38%** - навязывание дополнительных услуг при реализации финансовых продуктов: страховки, платные уведомления, неполное информирование об условиях финансовой услуги;
- ✓ **21%** - превышение полномочий при взыскании долгов: раскрытие персональных данных, необоснованные уведомления о просроченной задолженности, ошибочные звонки, звонки в ночное время, угрозы;
- ✓ **21%** - проблемы по кредитным продуктам: технические ошибки в системах банка, навязывание кредитных продуктов, искажение кредитной истории, проблемы с реструктуризацией;
- ✓ **20%** - проблемы по сберегательным продуктам (вклады, счета, дебетовые карты): технические ошибки в системах банка, введение комиссий за пополнение/ выдачу средств со вклада, блокировка или отказ в выдаче средств.



Банки-лидеры по числу обращений:



В какие надзорные / контролирующие органы предпочитают обращаться потребители услуг с жалобами на банки

