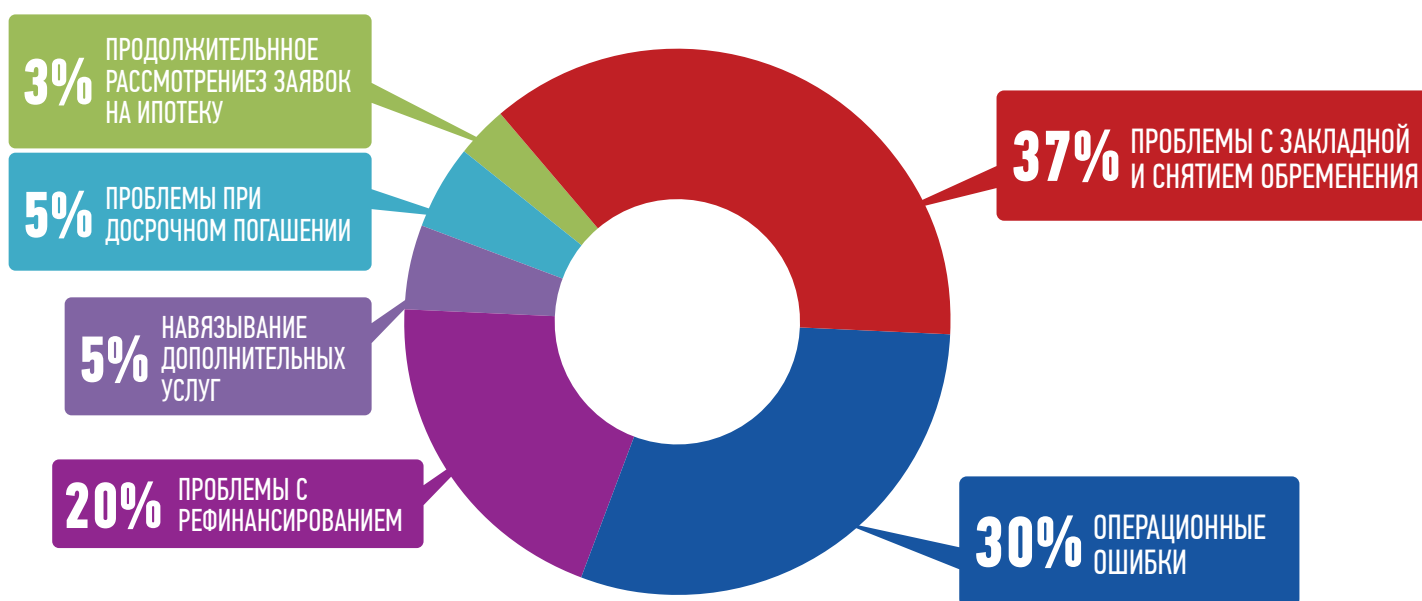


- В мониторинге участвовало **1395 жалоб**, опубликованных на сайте Banki.ru за период с 01.01.2018 по 20.05.2018.
- Лидеры по упоминаемости: **Сбербанк, ВТБ, Дельтакредит, Россельхозбанк**, которые являются основными игроками рынка ипотечного кредитования.
- Большинство жалоб связано с низким качеством обслуживания (ошибки, технические сбои, плохое информирование клиентов), **много жалоб на процесс предоставления закладных** (затягивание сроков выдачи).
- **Тенденция роста жалоб, связанных с рефинансированием ипотеки**, что связано с ростом популярности данной услуги у заемщиков на фоне снижения кредитных ставок.



## ОСНОВНЫЕ ТЕМЫ ПУБЛИЧНЫХ ОБРАЩЕНИЙ (ОТЗЫВОВ) ПО ИПОТЕЧНОМУ КРЕДИТОВАНИЮ:

1. Проблемы при получении закладной и снятия обременения с недвижимости: затягивание сроков предоставления документов, низкое качество консультирования
2. Жалобы на операционные ошибки сотрудников банков при оформлении документов, сбои при зачислении платежей
3. Проблемы с рефинансированием ипотеки: отказы в рефинансировании, ошибки при оформлении, долгое рассмотрение заявлений
4. Навязывание дополнительных услуг: плата за предоставление документов / справок, навязывание дополнительных кредитных продуктов
5. Ошибки / сбои при оформлении досрочного погашения кредита
6. Затягивание сроков рассмотрения заявки на ипотечный кредит