

**44,7 МЛН РОССИЯН ИМЕЮТ ХОТЯ БЫ ОДИН КРЕДИТ (ЗАЙМ)**, ЧТО СОСТАВЛЯЕТ 58% ОТ ТРУДОСПОСОБНОГО НАСЕЛЕНИЯ РОССИИ

**122,3 ТЫСЯЧИ ЖАЛОБ ОТ ГРАЖДАН** В ОТНОШЕНИИ КРЕДИТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ (БАНКОВ) ПОСТУПИЛО В БАНК РОССИИ ЗА 2017 ГОД

**2/3 ВСЕХ ЖАЛОБ НА БАНКИ ПРИХОДИТСЯ НА ЧЕТЫРЕ ВИДА ФИНАНСОВЫХ ПРОДУКТОВ:**

**37%** ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЕ КРЕДИТОВАНИЕ

**14%** ИПОТЕЧНОЕ КРЕДИТОВАНИЕ

**8%** БАНКОВСКИЕ КАРТЫ/ БАНКОМАТЫ

**6%** ВКЛАД/ ДЕПОЗИТ

Качество взаимодействия с клиентами стало одним из конкурентных преимуществ финансовых компаний: позволяет увеличить лояльность клиентов, отражается на финансовых показателях и стоимости бренда.

## РЕЙТИНГ КАЧЕСТВА ПРЕТЕНЗИОННОЙ РАБОТЫ БАНКОВ

№	Название банка	Город	Зачетных отзывов за 2017 год, ед.	В т.ч. доля негативных отзывов, %	Ответов банка, ед.	Решено проблем, ед.	Оценка Banki.ru	Рейтинг качества претензионной работы, баллов
1	ТИНЬКОФФ БАНК	МОСКВА	1 342	49%	5 225	232	2,91	<b>16</b>
2	СЕТЕЛЕМ БАНК	МОСКВА	310	69%	1 219	87	2,01	<b>16</b>
3	ЮНИКРЕДИТ БАНК	МОСКВА	351	60%	832	112	2,54	<b>16</b>
4	СОВКОМБАНК	КОСТРОМА	536	74%	1 709	218	1,88	<b>16</b>
5	ПОЧТА БАНК	МОСКВА	976	72%	3 757	259	2,04	<b>15</b>
6	РУССКИЙ СТАНДАРТ	МОСКВА	599	76%	1 866	226	1,92	<b>14</b>
7	СИТИБАНК	МОСКВА	151	72%	445	23	2,02	<b>12</b>
8	ОТП БАНК	МОСКВА	304	85%	1 318	136	1,64	<b>12</b>
9	ХОУМ КРЕДИТ БАНК	МОСКВА	812	77%	1 789	382	1,85	<b>12</b>
10	КРЕДИТ ЕВРОПА БАНК	МОСКВА	190	76%	578	31	1,74	<b>11</b>
11	ВОСТОЧНЫЙ БАНК	БЛАГОВЕЩЕНСК	574	78%	2 187	175	1,64	<b>11</b>
12	БИНБАНК	МОСКВА	1 290	80%	2 936	537	1,74	<b>11</b>
13	РЕНЕССАНС КРЕДИТ	МОСКВА	365	83%	1 075	144	1,66	<b>10</b>
14	РАЙФФАЙЗЕНБАНК	МОСКВА	507	82%	1 223	97	1,71	<b>8</b>
15	БАНК УРАЛСИБ	МОСКВА	231	86%	485	103	1,71	<b>8</b>
16	ВТБ	МОСКВА	4 394	83%	9 862	1 335	1,69	<b>7</b>
17	РОСБАНК	МОСКВА	516	84%	1 170	172	1,58	<b>7</b>
18	МТС БАНК	МОСКВА	235	89%	698	31	1,4	<b>5</b>
19	СБЕРБАНК РОССИИ	МОСКВА	4 586	90%	11 663	609	1,45	<b>3</b>
20	РОССЕЛЬХОЗБАНК	МОСКВА	457	89%	923	92	1,47	<b>3</b>
	<b>ИТОГО</b>		<b>18 726</b>		<b>50 960</b>	<b>5 001</b>		