



Банк России

# ОТЧЁТ О РАССМОТРЕНИИ ЖАЛОБ И РЕЗУЛЬТАТАХ ПОВЕДЕНЧЕСКОГО НАДЗОРА ЗА I КВАРТАЛ 2019 ГОДА

Служба по защите прав потребителей и  
обеспечению доступности финансовых  
услуг

2019 г.





## Основные тенденции и особенности I квартала 2019 года

В I квартале в Банк России на рассмотрение поступило **77,9 тыс.<sup>1</sup>** обращений от потребителей финансовых услуг.

### В отношении НФО:

В отношении НФО поступило **23,9 тыс.** жалоб, что на 14,6% меньше по сравнению с аналогичным периодом 2018 г., в основном снижение произошло за счёт субъектов страхового дела (снижение на 36%).

Доля жалоб в отношении субъектов страхового дела в общем количестве жалоб на НФО составила **51,2%** (12,2 тыс.), что примерно на 17,1 п.п. ниже чем в аналогичном периоде 2018 г.

Доля жалоб в отношении ОСАГО составила **80,8%** (9,86 тыс.) от общего количества жалоб в отношении страховых организаций (при этом число таких жалоб снизилось на 39% по сравнению с I кварталом 2018 г.).

Основная доля жалоб в отношении ОСАГО пришлась на проблемы при применении коэффициента «Бонус-малус» (КБМ) – **57,8%** (5,7 тыс.).

### В отношении КО:

В I квартале на рассмотрение в Банк России поступило **39,8 тыс.** жалоб в отношении КО (рост на 4,6% по сравнению с I кварталом 2018 г.).

Наибольшую долю среди жалоб на КО занимают вопросы потребительского кредитования – **38,2%** (снижение доли таких вопросов на 2,3 п.п. по сравнению с аналогичным периодом 2018 г.).

<sup>1</sup> с учётом прочих жалоб, обращений, предложений.

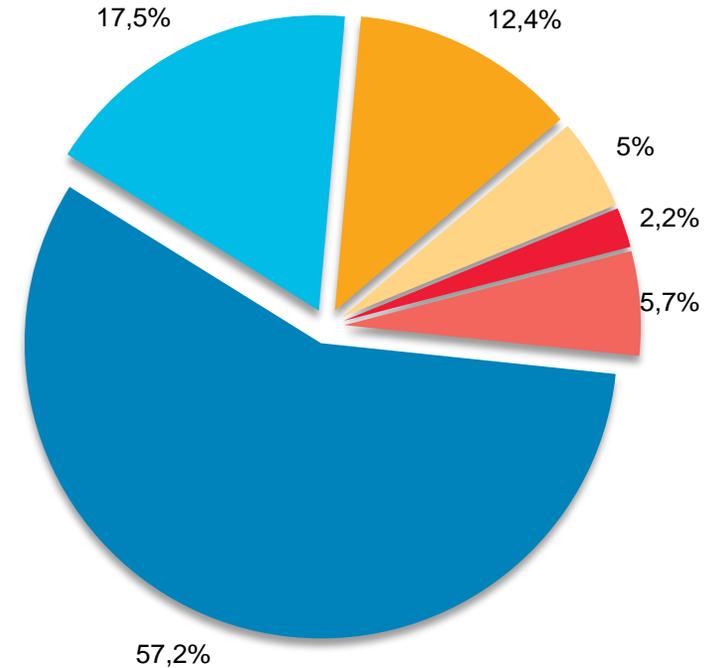


# Статистика по рассмотрению жалоб

## Общее количество жалоб:

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

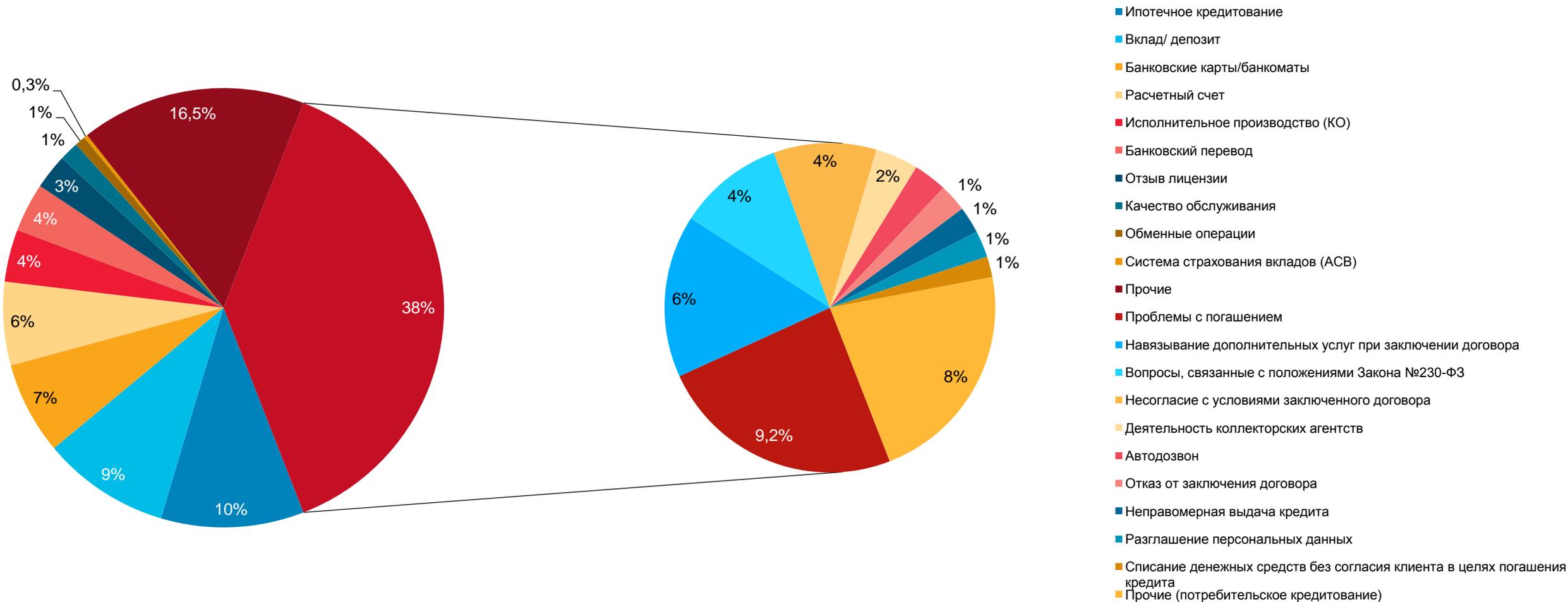
І КВАРТАЛ 2019 ГОДА  
69,6 тыс.





# Кредитные организации

Распределение жалоб КО I квартал 2019 (39,8 тыс. ед.) (с выделением Потребительского кредитования) (15,2 тыс. ед.)

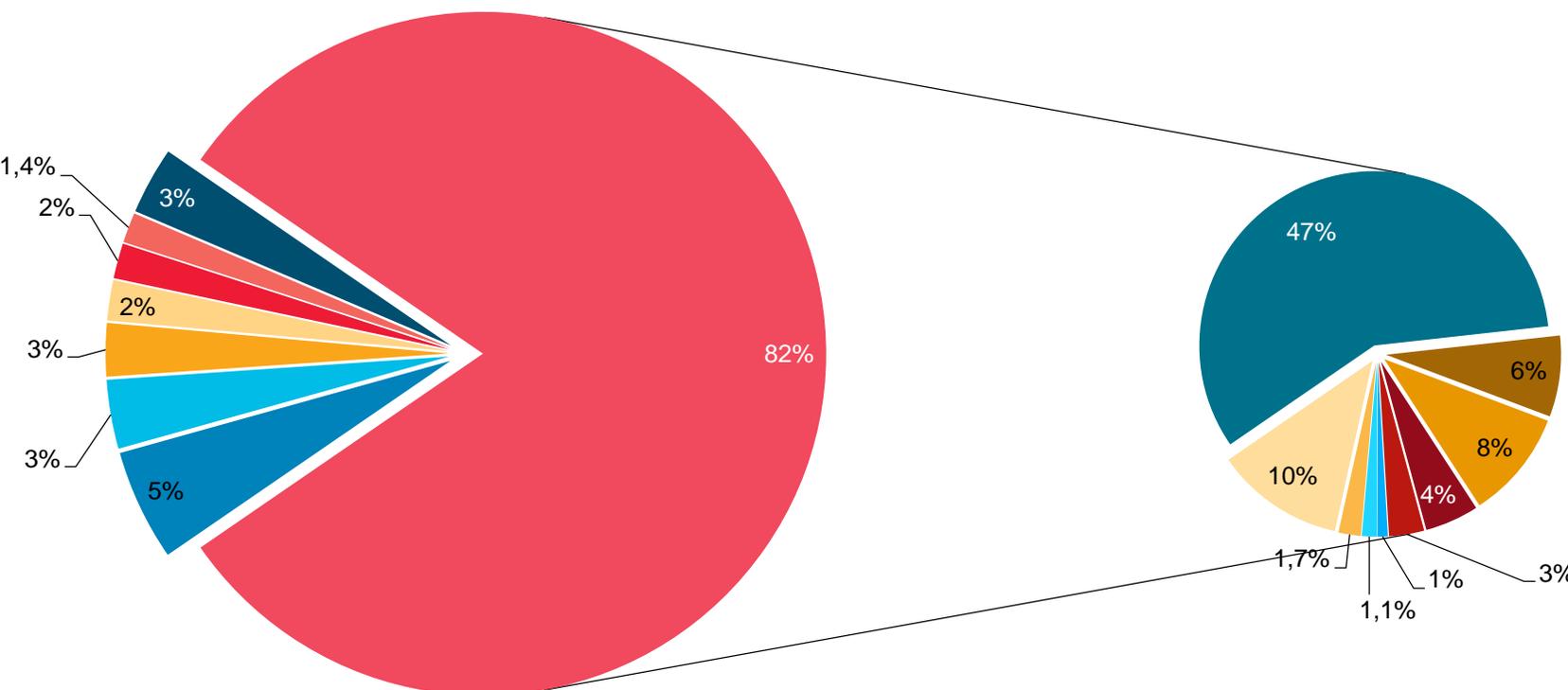




# Субъекты страхового дела

Количество обращений в отношении ССД (12,2 тыс. ед.) с выделением проблематик по ОСАГО (9,8 тыс. ед.)  
I квартал 2019 года

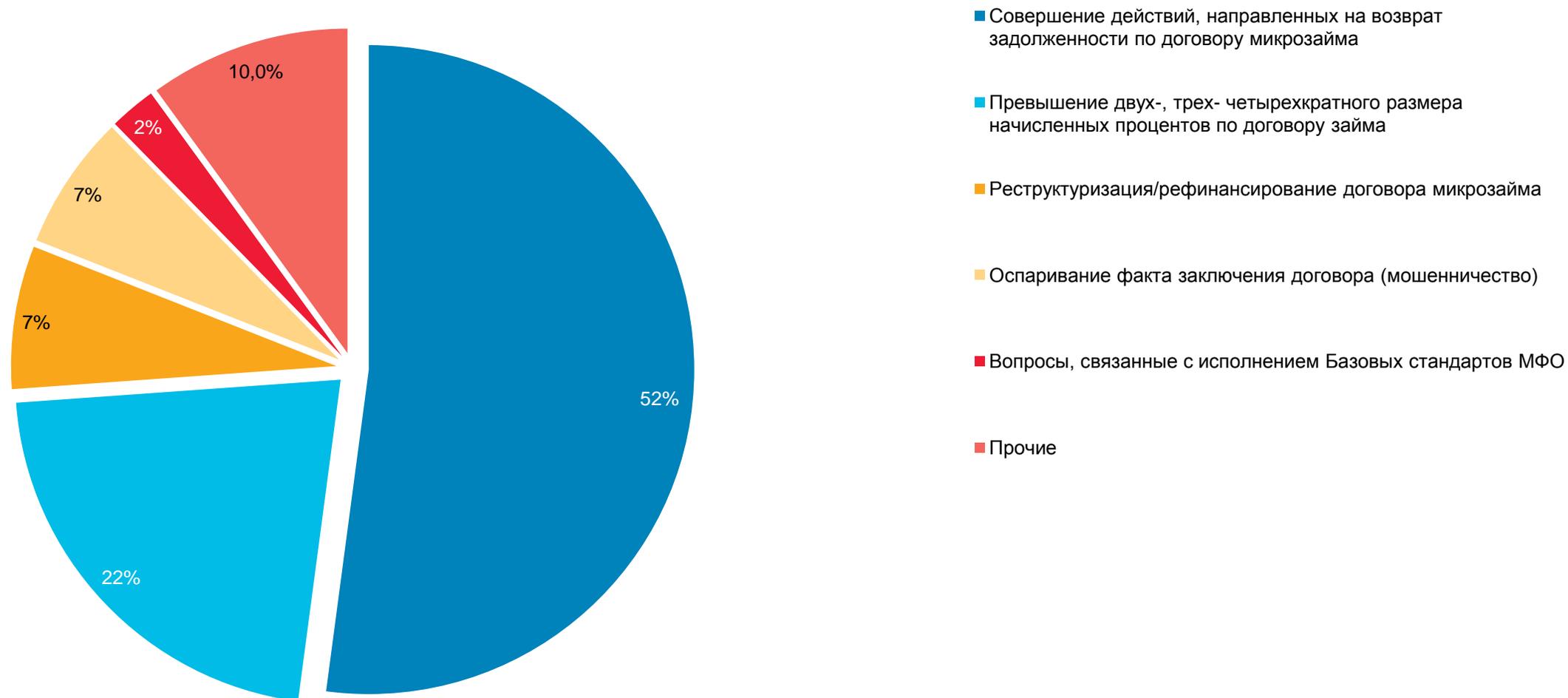
- Страхование жизни
- Урегулирование убытков
- Несчастные случаи/болезни
- КАСКО
- Добровольное страхование имущества
- Страхование профессиональной ответственности юр. лиц (кроме туроператоров)
- Прочие
- Применение коэффициента "Бонус-малус" (КБМ)
- Электронный полис
- Нарушение сроков выплаты страхового возмещения
- Натуральное возмещение
- Отказ в выплате страхового возмещения
- Навязывание дополнительных услуг
- Отказ в заключении договора ОСАГО
- Несогласие с размером страхового возмещения
- Прочие ОСАГО





# Микрофинансовые организации

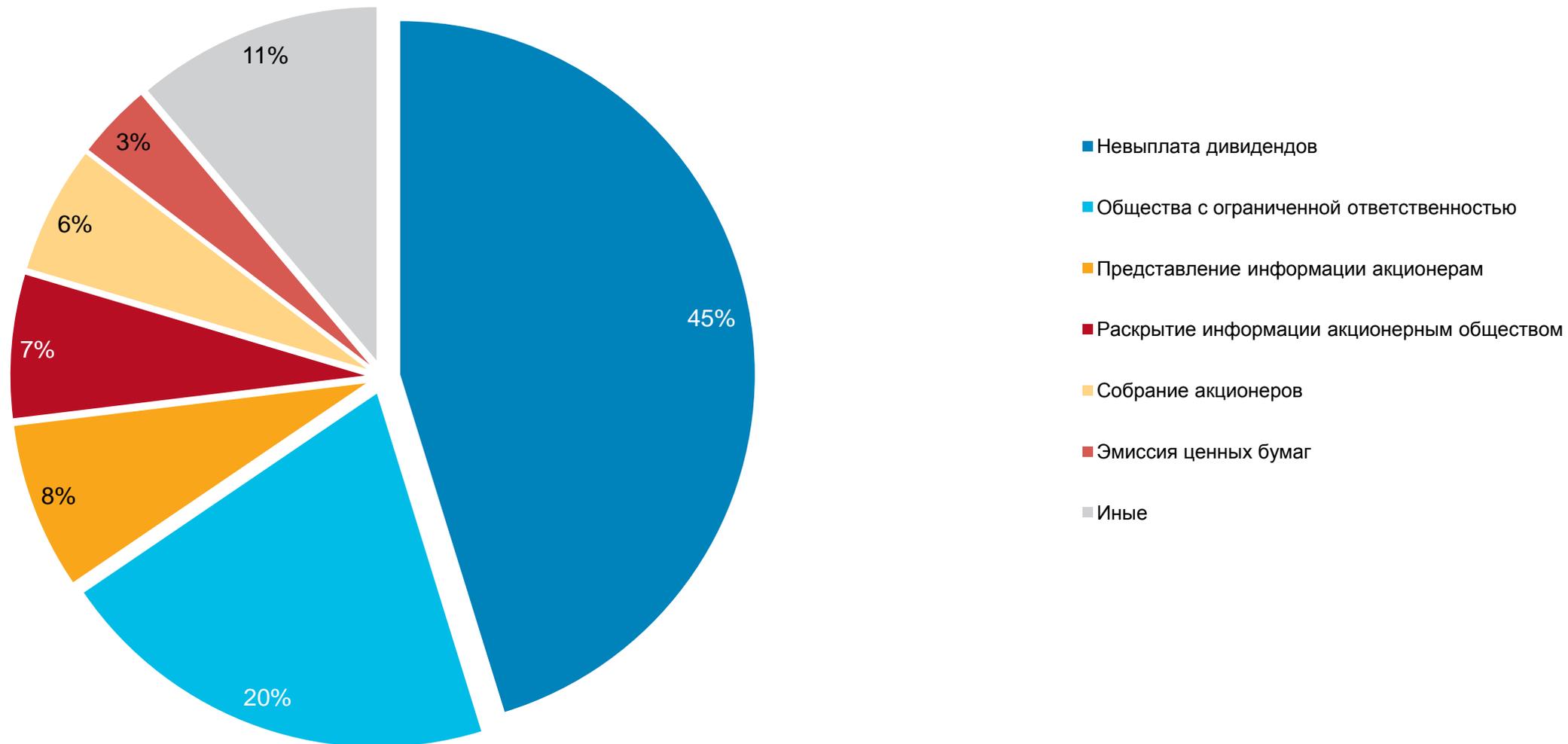
Распределение жалоб в отношении МФО (6,8 тыс. ед.). I квартал 2019 года





## Акционерные общества, Эмитенты

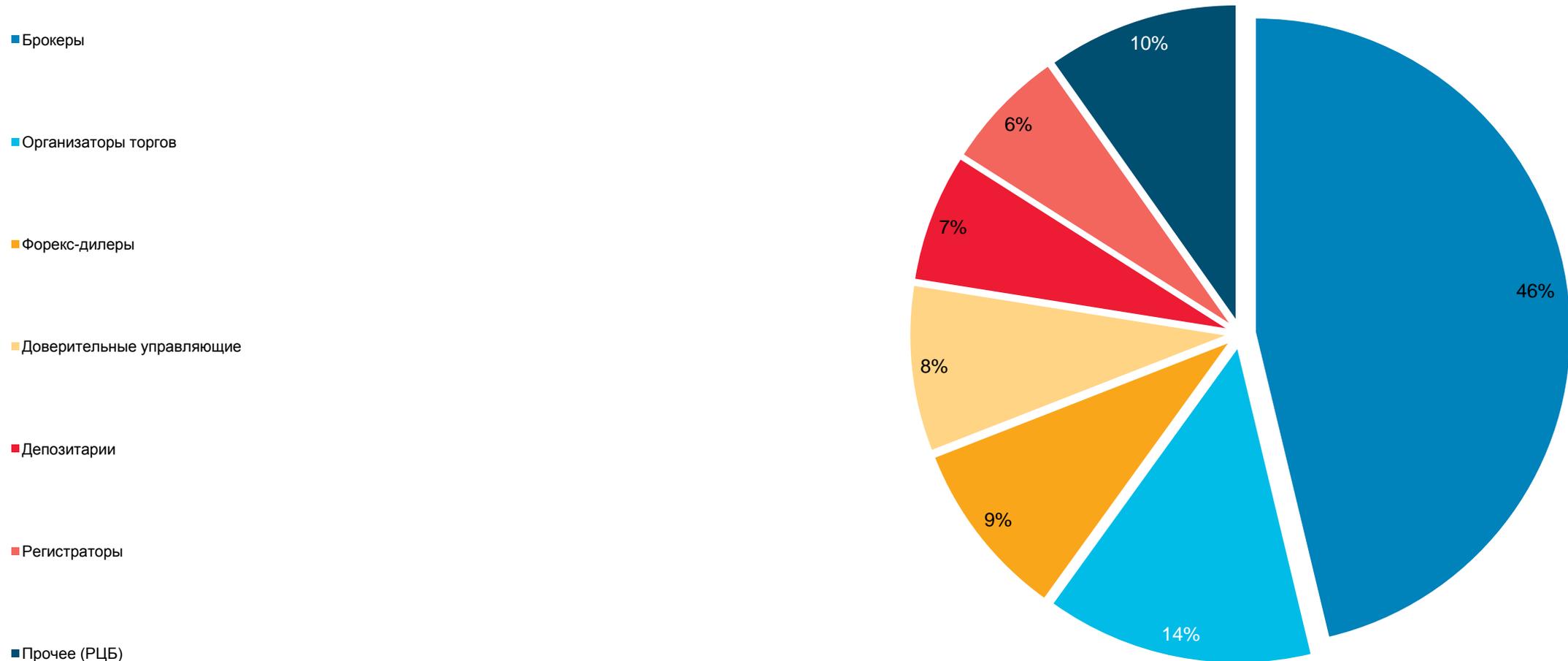
Распределение жалоб в отношении Акционерных обществ, Эмитентов (0,67 тыс. ед.). I квартал 2019 года





# Профучастники рынка ценных бумаг

Распределение жалоб в отношении профучастников (0,37 тыс. ед.). I квартал 2019 года





## Субъекты рынка коллективных инвестиций

Распределение жалоб в отношении субъектов коллективных инвестиций (0,5 тыс. ед.).  
I квартал 2019 года





## Мероприятия в рамках превентивного поведенческого надзора

### Превентивные надзорные мероприятия в I квартале 2019 года, ед.

#### Кредитные организации

- 5 надзорных встреч
- 78 рекомендаций
- поведенческий мониторинг 15 кредитных организаций на постоянной основе
- 3 комплексные проверки кредитных организаций

#### Субъекты страхового дела

- 7 надзорных встреч
- 4 поведенческих мониторинга
- 27\* проведенных анализов внутренних документов/ внутренних политик/ сайтов поднадзорных организаций на предмет соответствия законодательству

#### МФО, КПК, ломбарды

- 6 надзорных встреч
- 13 рекомендательных писем
- 35 поведенческих мониторингов
- 46 проведенных анализов внутренних документов/ внутренних политик/ сайтов поднадзорных организаций на предмет соответствия законодательству

#### Профессиональные участники РЦБ, субъекты КИ, профильные СРО

- 7 надзорных встреч
- 2 мероприятия визуального контроля
- 7 рекомендательных писем
- 27 запросов (внутренние политики, внутренние документы и т.д.)
- 3 поведенческих мониторинга\*\*

\* - Из 27 проведенных мероприятий на анализ внутренних политик приходится 12. Иные мероприятия связаны с осмотрами сайтов поднадзорных организаций.

\*\* - Контроль исполнения поднадзорными организациями рекомендаций, направленных в 4 квартале 2018 года.



## Результаты поведенческого надзора

### Кредитные организации

- Около **12 млн руб.** возвращено заявителям
  - **10** компаний скорректировали информацию о предлагаемом ИСЖ
  - **3** компании скорректировали форматы взаимодействия при взыскании просроченной задолженности
- **1** компания дополнила поле Заявления на предоставление кредита полем о согласии/несогласии заёмщика на дополнительные услуги

### Субъекты страхового дела

- **6** страховых компаний скорректировали политику взаимодействия с клиентами
  - По результатам краудсорсинг-проекта «Е-ОСАГО: проверь сайт страховой компании» выработаны предложения по улучшению процедуры оформления электронного полиса ОСАГО

### МФО, КПК, ломбарды

- **87** заявителям скорректированы кредитные истории
- **34** МФО привели в соответствие с законом условия договоров займа; формы заявлений на заключение договора займа; формат волеизъявления заёмщика на совершение уступки прав (требований)
- На сумму более **3,2 млн руб.** кредиторами возвращено излишне уплаченных денежных средств или совершён перерасчёт задолженности
- **3** МФО скорректировали расчёт ПСК в части информирования потребителей о суммах переплат

### Профессиональные участники РЦБ, субъекты КИ, профильные СРО

- Всего направлено **33** рекомендации по корректировке бизнес-процессов, разработке и изменению правил и принципов взаимодействия с клиентами и иных внутренних документов, соблюдению рекомендаций Банка России и проведению мероприятий самоконтроля НФО и КО, как агентов НФО (РЦБ - **11**, субъекты коллективных инвестиций - **12**, агенты НФО (КО) - **10**), большинство, которых планируется к выполнению в течение II квартала 2019 года.
- В настоящее время:
- **1** КО, являющейся агентом брокера, на основании рекомендаций разработаны «скрипты продаж» инвестиционных услуг брокера.
    - **1** брокер и его агент (КО) на основании рекомендаций скорректировали информацию на официальных сайтах об инвестиционных услугах брокера.
  - **3** брокерами проводится корректировка бизнес-процессов / внедрение мероприятий самоконтроля («контрольная закупка» / «тайный клиент» / «Welcome call»).
  - **1** брокером планируется дополнительное уведомление 2,5 тыс. клиентов о рисках, связанных с заключением договоров на брокерское обслуживание.
    - **1** брокер инициировал тотальную проверку уровня удовлетворенности клиентов.



Банк России

**Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг**

Пункт приема корреспонденции: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1, телефон +7 495 621-09-61

Почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12

Контактный центр: 8 800 250-40-72, +7 495 771-91-00

Факс: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88

Сайт: [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

Электронная почта: [cbr@cbr.ru](mailto:cbr@cbr.ru)