



Банк России

ОТЧЕТ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ

ЯНВАРЬ – МАРТ 2020 Г.

Служба по защите прав потребителей и
обеспечению доступности финансовых услуг





Общий комментарий к отчету

Отчет подготовлен на основе данных по жалобам, поступившим от потребителей финансовых услуг в Банк России в январе-марте 2019 и 2020 гг.

Статистика приводится на дату начала подготовки отчета с точностью до действующих на момент учета жалобы версии типологизатора и методики учета жалоб.

За последний календарный месяц отчетного периода статистика представлена согласно первой оценке, за предшествующий ему месяц – согласно второй оценке, за остальные месяцы - согласно третьей (итоговой) оценке.

Некоторые количественные показатели рассчитывались на данных до округления и, таким образом, могут не в полной мере совпадать с данными, рассчитанными на основе округленных цифр.



Оглавление

- I. Основные тенденции января-марта 2020 года
- II. Сводные данные о поступлении жалоб
- III. Жалобы в отношении кредитных организаций
- IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений
 - 1. Субъекты страхового дела
 - 2. Микрофинансовые организации
 - 3. Профессиональные участники рынка ценных бумаг
 - 4. Субъекты рынка коллективных инвестиций
 - 5. Участники корпоративных отношений
- V. Мисселинг
- VI. Меры, принятые Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в отношении участников финансового рынка



I. Основные тенденции января-марта 2020 года

За январь-март 2020 года в Банк России на рассмотрение поступило **60,2 тыс.** жалоб от потребителей финансовых услуг, что на **13,3%** меньше, чем за аналогичный период 2019 года.

В общем количестве жалоб на долю кредитных организаций пришлось **64,2%**, на долю НФО и участников корпоративных отношений – **29,1%**.

В отношении кредитных организаций:

За январь-март 2020 года количество жалоб в отношении кредитных организаций снизилось на **6,3%** по сравнению с аналогичным периодом 2019 года и составило **38,6 тыс.**

Наибольшую долю среди жалоб на кредитные организации занимают вопросы потребительского кредитования – **37,9%**. По сравнению с январем-мартом 2019 года удельный вес таких жалоб вырос на **1,7 п.п.**

В отношении НФО и участников корпоративных отношений:

Количество жалоб на НФО и участников корпоративных отношений в январе-марте 2020 года составило **17,5 тыс.**, что на **27,7%** ниже соответствующего показателя 2019 года. Снижение произошло в основном за счет сокращения на **32,7%** числа жалоб в отношении субъектов страхового дела.

Доля жалоб в отношении субъектов страхового дела в общем количестве жалоб на НФО и участников корпоративных отношений составила **46,8% (8,2 тыс.)**, что на **3,4 п.п.** меньше, чем в январе-марте 2019 года.

На ОСАГО пришлось **80,5%** всех жалоб в отношении субъектов страхового дела. Количество жалоб, касающихся тематики ОСАГО, за январь-март 2019 года сократилось на **33,2%** и составило **6,6 тыс.** Основной проблемой в сегменте ОСАГО является неверное применение коэффициента «бонус-малус» (КБМ) – **53,3% (3,5 тыс. жалоб)**.

* - За январь-март 2020 года в Банк России поступило 72,4 тыс. обращений (жалоб, предложений, вопросов, заявлений, запросов) от потребителей финансовых услуг (включая обращения, в которых отсутствуют данные, необходимые для однозначной идентификации поднадзорных организаций). Снижение по сравнению с январем-мартом 2019 года составило 11,1%.



II. Сводные данные о поступлении жалоб

В январе-марте 2020 года общее количество жалоб, поступивших в Банк России, снизилось на 13,3% по сравнению с январем-мартом 2019 года и составило 60,2 тыс.

Распределение общего количества жалоб

Январь-март 2019 г.



Январь-март 2020 г.





III. Жалобы в отношении кредитных организаций (1/2)

В январе-марте 2020 года количество жалоб, поступивших в отношении кредитных организаций, снизилось на 6,3% по сравнению с январем-мартом 2019 года и составило 38,6 тыс.

Распределение жалоб в отношении кредитных организаций

Январь-март 2019 г.



Январь-март 2020 г.





III. Жалобы в отношении кредитных организаций (2/2)

В январе-марте 2020 года количество жалоб, поступивших по тематике «Потребительское кредитование», снизилось на 2,1% по сравнению с январем-мартом 2019 года и составило 14,6 тыс.

Распределение жалоб по тематике «Потребительское кредитование»

Январь-март 2019 г.



Январь-март 2020 г.



* - Федеральный закон «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

** - Неправомерная выдача кредита, в том числе выдача по утраченным паспортам, выдача недееспособному гражданину.



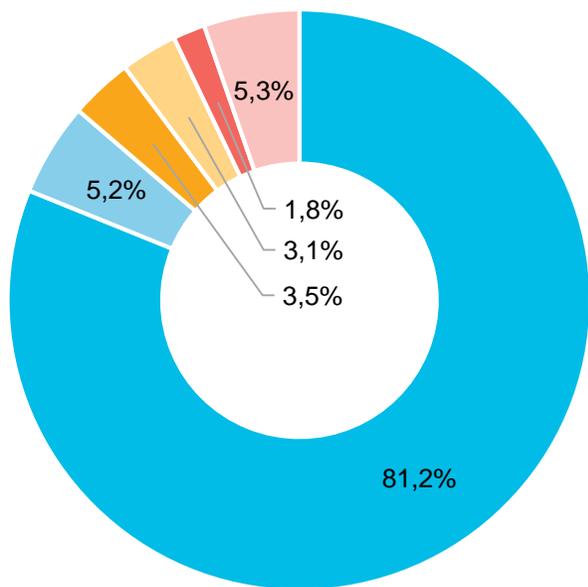
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

1. Субъекты страхового дела (1/2)

В январе-марте 2020 года количество жалоб, поступивших в отношении субъектов страхового дела, снизилось на 32,7% по сравнению с январем-мартом 2019 года и составило 8,2 тыс.

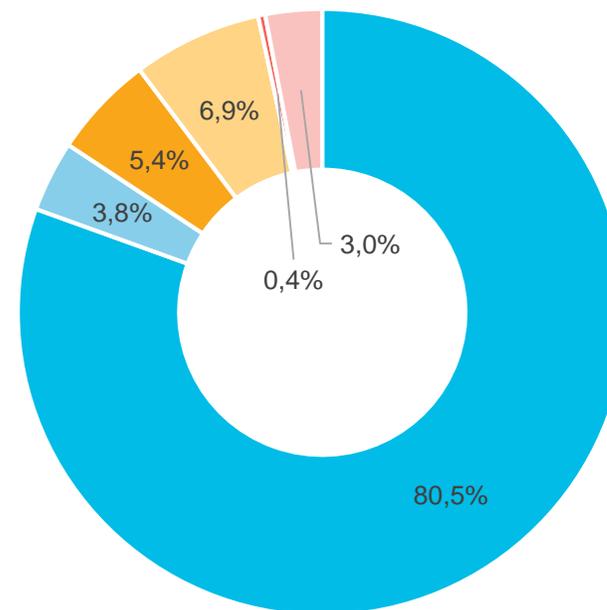
Распределение жалоб в отношении субъектов страхового дела

Январь-март 2019 г.



- ОСАГО
- Страхование жизни
- Добровольное страхование имущества, в т.ч. автокаско
- Страхование от несчастных случаев и болезней, в т.ч. страхование выезжающих за рубеж
- Страхование ответственности юр. лиц (в т.ч. туроператоров) и физлиц
- Прочее

Январь-март 2020 г.



- ОСАГО
- Страхование жизни
- Добровольное страхование имущества, в т.ч. автокаско
- Страхование от несчастных случаев и болезней, в т.ч. страхование выезжающих за рубеж
- Страхование ответственности юр. лиц (в т.ч. туроператоров) и физлиц
- Прочее



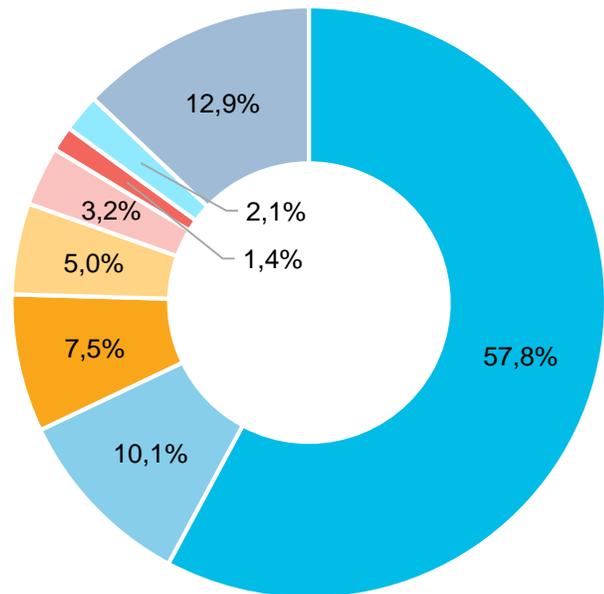
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

1. Субъекты страхового дела (2/2)

В январе-марте 2020 года количество жалоб, поступивших по тематике «ОСАГО», снизилось на 33,2% по сравнению с январем-мартом 2019 года и составило 6,6 тыс.

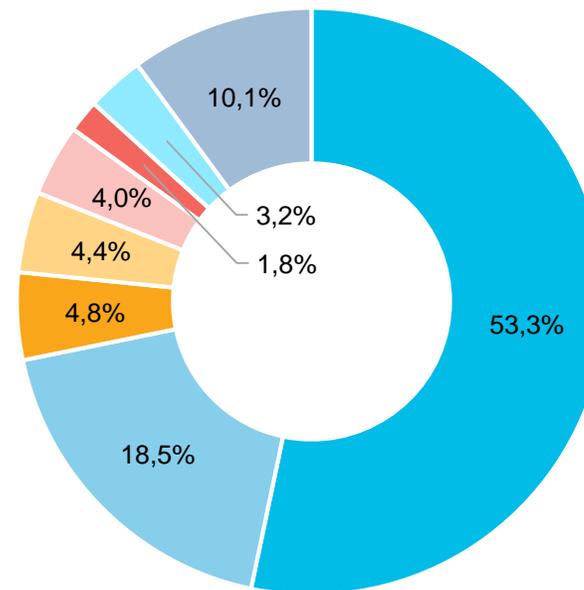
Распределение жалоб по тематике «ОСАГО»

Январь-март 2019 г.



- Неверное применение КБМ
- Нарушение сроков выплаты страхового возмещения
- Электронный полис
- Натуральное возмещение
- Отказ в выплате страхового возмещения
- Отказ в заключении договора, в т.ч. по причине отсутствия полисов
- Несогласие с размером страхового возмещения
- Прочее

Январь-март 2020 г.



- Неверное применение КБМ
- Нарушение сроков выплаты страхового возмещения
- Электронный полис
- Натуральное возмещение
- Отказ в выплате страхового возмещения
- Отказ в заключении договора, в т.ч. по причине отсутствия полисов
- Несогласие с размером страхового возмещения
- Прочее



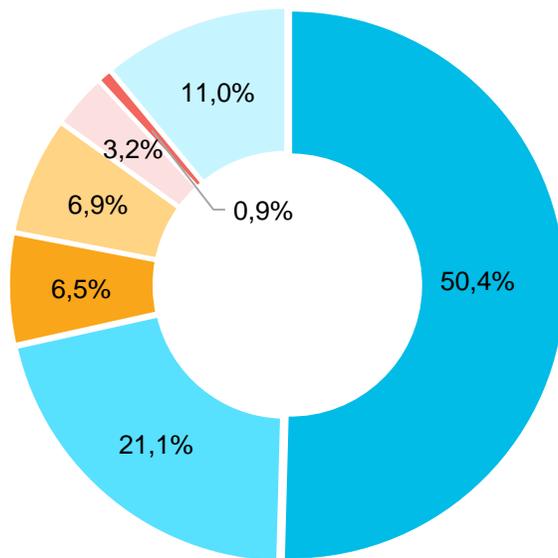
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

2. Микрофинансовые организации

В январе-марте 2020 года количество жалоб, поступивших в отношении микрофинансовых организаций, снизилось на 18,7% по сравнению с январем-мартом 2019 года и составило 5,7 тыс.

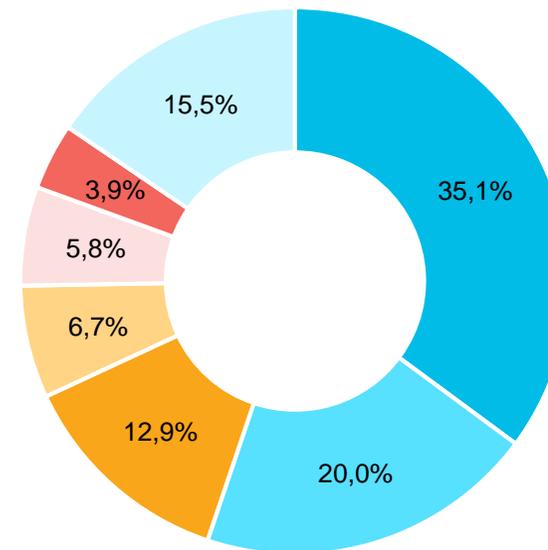
Распределение жалоб в отношении МФО

Январь-март 2019 г.



- Совершение действий, направленных на возврат задолженности
- Завышение начисленной задолженности
- Оспаривание факта заключения договора (мошенничество)
- Реструктуризация/ рефинансирование договора микрозайма
- Вопросы по кредитным историям
- Навязывание дополнительных платных услуг при заключении договора
- Прочее

Январь-март 2020 г.



- Совершение действий, направленных на возврат задолженности
- Завышение начисленной задолженности
- Оспаривание факта заключения договора (мошенничество)
- Реструктуризация/ рефинансирование договора микрозайма
- Вопросы по кредитным историям
- Навязывание дополнительных платных услуг при заключении договора
- Прочее



IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

3. Профессиональные участники рынка ценных бумаг

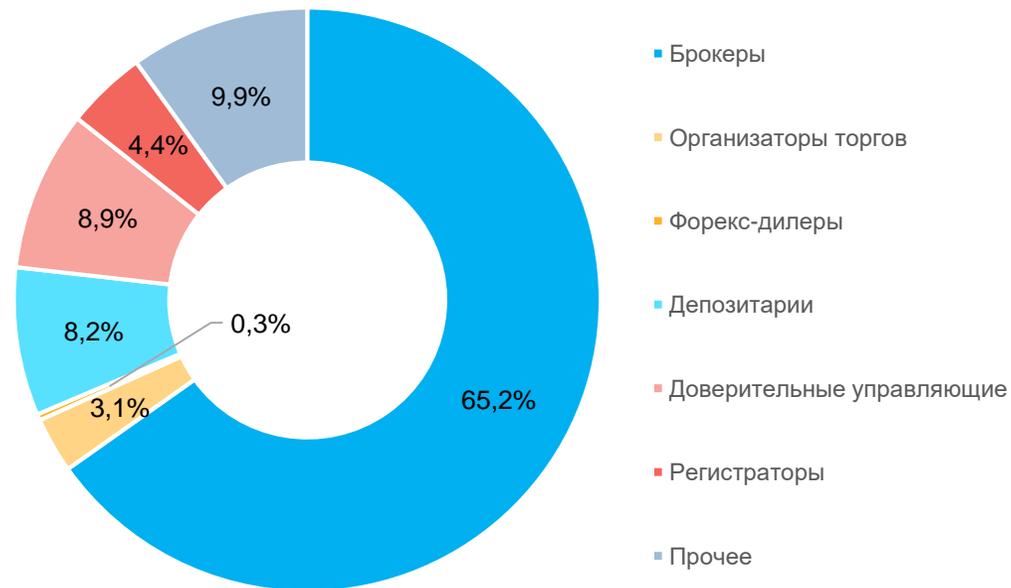
В январе-марте 2020 года количество жалоб, поступивших в отношении профучастников, снизилось на 4,2% по сравнению с январем-мартом 2019 года и составило 0,3 тыс.

Распределение жалоб в отношении профессиональных участников рынка ценных бумаг

Январь-март 2019 г.



Январь-март 2020 г.



Примечание: общее количество клиентов профессиональных участников рынка ценных бумаг по состоянию на конец 4 квартала 2019 года составляло 28,9 млн лиц.



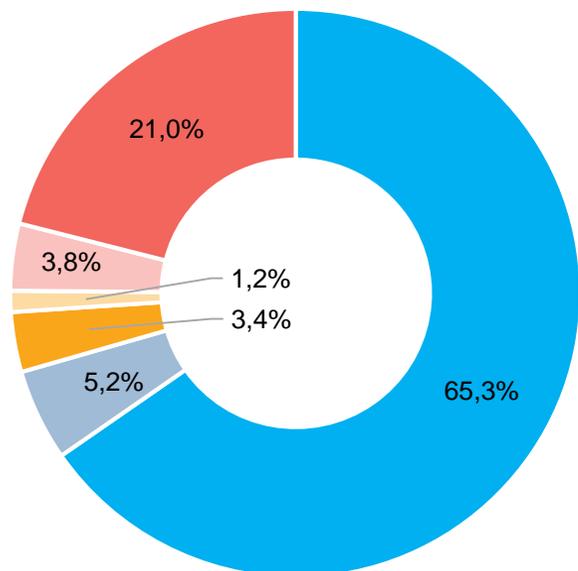
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

4. Субъекты рынка коллективных инвестиций

В январе-марте 2020 года количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, выросло на 67,9% по сравнению с январем-мартом 2019 года и составило 0,8 тыс.

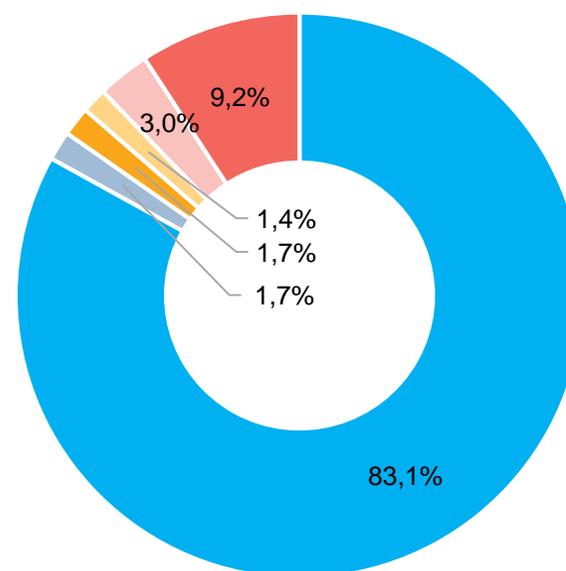
Распределение жалоб в отношении субъектов коллективных инвестиций

Январь-март 2019 г.



- Несогласие с переходом из ПФР в НПФ, между НПФ
- Заключение, изменение, расторжение договора с НПФ
- Отказ в назначении накопительной пенсии/единовременной выплаты (НПФ)
- Порядок предъявления требований в рамках ОПС и НПО к НПФ, лицензия которых аннулирована
- Управление паевыми инвестиционными фондами
- Прочее

Январь-март 2020 г.



- Несогласие с переходом из ПФР в НПФ, между НПФ
- Заключение, изменение, расторжение договора с НПФ
- Отказ в назначении накопительной пенсии/единовременной выплаты (НПФ)
- Порядок предъявления требований в рамках ОПС и НПО к НПФ, лицензия которых аннулирована
- Управление паевыми инвестиционными фондами
- Прочее



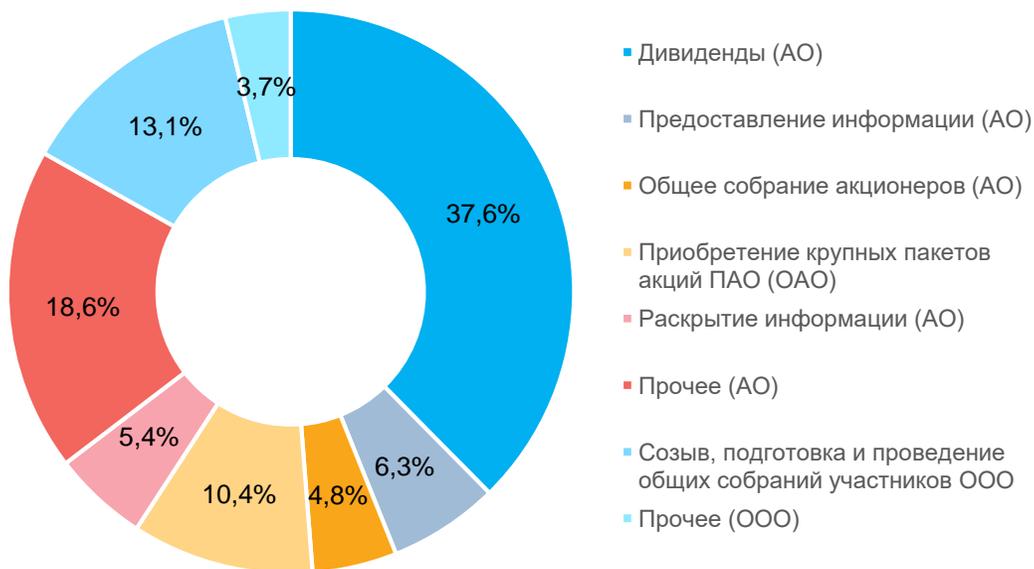
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

5. Участники корпоративных отношений

В январе-марте 2020 года количество жалоб, поступивших в отношении акционерных обществ, эмитентов эмиссионных ценных бумаг и обществ с ограниченной ответственностью, снизилось на 22,4% по сравнению с январем-мартом 2019 года и составило 0,6 тыс.

Распределение жалоб по вопросам корпоративных отношений

Январь-март 2019 г.



Январь-март 2020 г.





V. Мисселинг*

Распределение жалоб, связанных с мисселингом, по типу поднадзорной организации, январь-март 2020 г.



Распределение жалоб, связанных с мисселингом, по тематикам, январь-март 2020 г.



* - Жалобы, связанные с проблемой мисселинга, стали выделяться в отдельную дополнительную категорию с февраля 2019 года.



VI. Меры, принятые Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в отношении участников финансового рынка, январь-март 2020 г.

