



Банк России

ОТЧЕТ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ

ЯНВАРЬ-СЕНТЯБРЬ 2022 ГОДА

Служба по защите прав потребителей и обеспечению
доступности финансовых услуг

2022





Общий комментарий к отчету

Отчет подготовлен на основе данных из учетной системы по жалобам, поступившим в Банк России от потребителей финансовых услуг и инвесторов в январе-сентябре 2021 и 2022 годов.

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.

В связи с совершенствованием методики первичного учета обращений с февраля 2021 года Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг (далее – Служба) начала разделять нетиповые обращения, содержащие несколько разных тематик в одном письме заявителя, на отдельные обращения. Таким образом, на одно входящее письмо заявителя в учете может приходиться несколько обращений. Новый подход к отражению данных по жалобам применяется с марта 2022 года, в том числе и для данных за 2021 год. Количество жалоб без учета дополнительных вопросов приводится справочно.

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-сентября 2022 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. Субъекты рынка ценных бумаг и товарного рынка
 - 4. Субъекты рынка коллективных инвестиций
 - 5. Участники корпоративных отношений
- V. Мисселинг**
- VI. Количество жалоб в расчете на 1000 единиц клиентской базы (сигнальные индикаторы секторов финансового рынка и основных продуктов/услуг участников финансового рынка)**
- VII. Меры, принятые Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в отношении участников финансового рынка**



I. Основные тенденции января-сентября 2022 года

За январь-сентябрь 2022 года в Банк России на рассмотрение поступило **279,7 тыс.*** жалоб от потребителей финансовых услуг и инвесторов, что на **22,9%** больше, чем за 9 месяцев 2021 года**. Среди основных факторов роста – введение санкций в отношении Российской Федерации. На жалобы, связанные с введением санкций, пришлось **15%** от общего количества, большинство из них поступило в отношении кредитных организаций и субъектов рынка ценных бумаг и товарного рынка.

В общем количестве жалоб доля кредитных организаций составляет **51,5%**, НФО и участников корпоративных отношений – **36,2%**.

В отношении кредитных организаций:

- За январь-сентябрь 2022 года количество жалоб в отношении кредитных организаций выросло на **11,6%** по сравнению с 9 месяцами 2021 года и составило **144 тыс.***, из них свыше **17%** – жалобы, связанные с санкциями (в основном по категориям «Банковский перевод», «Расчетный счет» и «Вклад/депозит»).
- Наибольшую долю среди жалоб на кредитные организации занимают вопросы потребительского кредитования – **23,7%**. По сравнению с январем-сентябрем 2021 года удельный вес таких жалоб снизился на **10,5 процентного пункта**.

В отношении НФО и участников корпоративных отношений:

- Количество жалоб на НФО и участников корпоративных отношений в январе-сентябре 2022 года составило **101,2 тыс.***, что на **25,9%** выше показателя января-сентября 2021 года. Рост произошел главным образом за счет субъектов рынка ценных бумаг и товарного рынка.
- Количество жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг и товарного рынка выросло за 9 месяцев 2022 года в **9 раз**, до **19,6 тыс.** На жалобы, связанные с введением санкций, пришлось более **74%**.
- В отношении субъектов страхового дела, доля которых составляет примерно **41%** всех жалоб на НФО и участников корпоративных отношений, поступило **41,2 тыс.*** жалоб. Рост по сравнению с январем-сентябрем 2021 года – на **25,8%**. Наибольшую долю в общем объеме жалоб в отношении субъектов страхового дела занимают вопросы, связанные с ОСАГО, – **78,2%**.
- Количество жалоб на микрофинансовые организации снизилось за январь-сентябрь 2022 года на **7,5%** и составило **34,7 тысячи***.

* Без учета дополнительной разбивки общее количество жалоб за январь-сентябрь 2022 года составило 230,6 тыс. (рост на 23,8% по сравнению с январем-сентябрем 2021 года), жалоб в отношении кредитных организаций – 116,5 тыс. (рост на 8,6%), НФО и участников корпоративных отношений – 83,3 тыс. (рост на 33,6%), субъектов рынка ценных бумаг и товарного рынка – 17,1 тыс. (рост в 8,8 раза), субъектов страхового дела – 36 тыс. (рост на 28,8%), микрофинансовых организаций – 25,2 тыс. (рост на 0,5%) (см. общий комментарий к отчету).

** За январь-сентябрь 2022 года в Банк России поступило 329,7 тыс. обращений (жалоб, предложений, вопросов, заявлений, запросов) от потребителей финансовых услуг (включая обращения, в которых отсутствуют данные, необходимые для однозначной идентификации поднадзорных организаций). Рост по сравнению с январем-сентябрем 2021 года составил 23,6%.



II. Сводные данные о поступлении жалоб

В январе-сентябре 2022 года общее количество жалоб, поступивших в Банк России, выросло на 22,9% по сравнению с январем-сентябрем 2021 года и составило 279,7 тысячи*.

Распределение общего количества жалоб

Январь-сентябрь 2021 года, %



Январь-сентябрь 2022 года, %



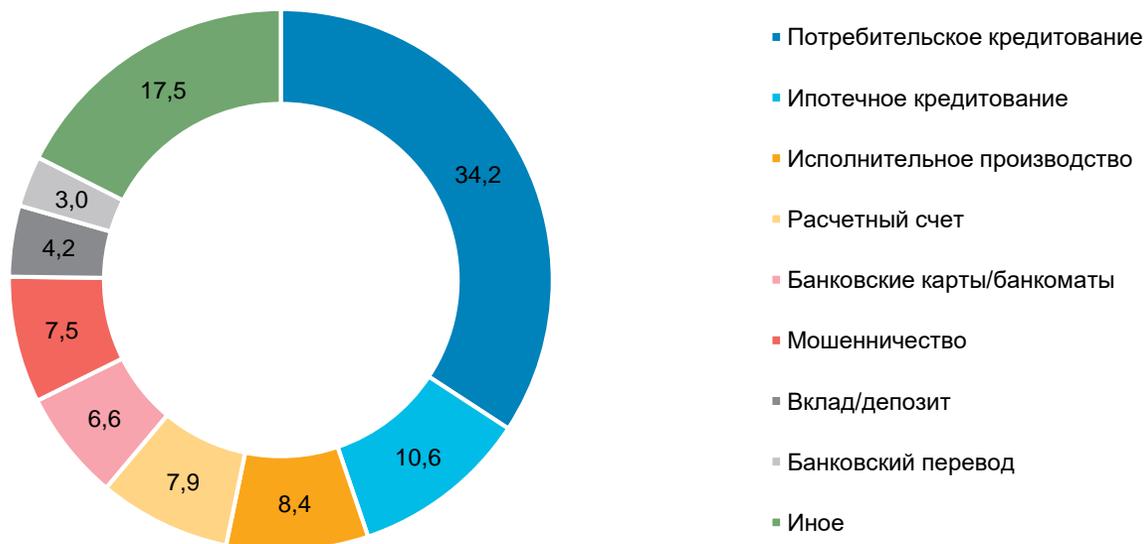
* Без учета дополнительной разбивки общее количество жалоб за январь-сентябрь 2022 года составило 230,6 тыс., что на 23,8% больше, чем за январь-сентябрь 2021 года (см. общий комментарий к отчету).

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

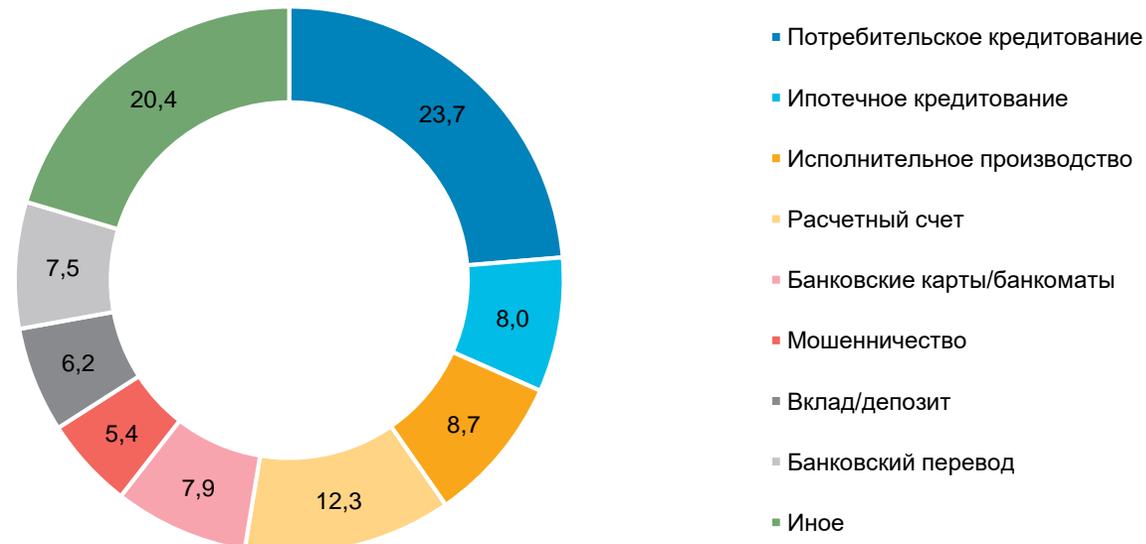
В январе-сентябре 2022 года количество жалоб, поступивших в отношении кредитных организаций, выросло на 11,6% по сравнению с январем-сентябрем 2021 года и составило 144 тысячи*.

Распределение жалоб в отношении кредитных организаций

Январь-сентябрь 2021 года, %



Январь-сентябрь 2022 года, %



* Без учета дополнительной разбивки количество жалоб на кредитные организации за январь-сентябрь 2022 года составило 116,5 тыс., что на 8,6% больше, чем за январь-сентябрь 2021 года (см. общий комментарий к отчету).



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

В январе-сентябре 2022 года количество жалоб, поступивших по тематике «Потребительское кредитование», снизилось на 22,8% по сравнению с январем-сентябрем 2021 года и составило 34,1 тысячи*.

Распределение жалоб по тематике «Потребительское кредитование»

Январь-сентябрь 2021 года, %



Январь-сентябрь 2022 года, %



* Без учета дополнительной разбивки количество жалоб по вопросам потребительского кредитования за январь-сентябрь 2022 года составило 26,5 тыс., что на 23,8% меньше, чем за январь-сентябрь 2021 года (см. общий комментарий к отчету).

** Федеральный закон от 03.07.2016 № 230-ФЗ «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». Жалобы по вопросам взыскания просроченной задолженности, поступающие в Банк России, с февраля 2022 года перенаправляются в ФССП России с соответствию с достигнутыми межведомственными договоренностями.



IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

1. Субъекты страхового дела (1/2)

В январе-сентябре 2022 года количество жалоб, поступивших в отношении субъектов страхового дела, выросло на 25,8% по сравнению с январем-сентябрем 2021 года и составило 41,2 тысячи*.

Распределение жалоб в отношении субъектов страхового дела

Январь-сентябрь 2021 года, %



Январь-сентябрь 2022 года, %



* Без учета дополнительной разбивки количество жалоб в отношении субъектов страхового дела за январь-сентябрь 2022 года составило 36 тыс., что на 28,8% больше, чем за январь-сентябрь 2021 года (см. общий комментарий к отчету).



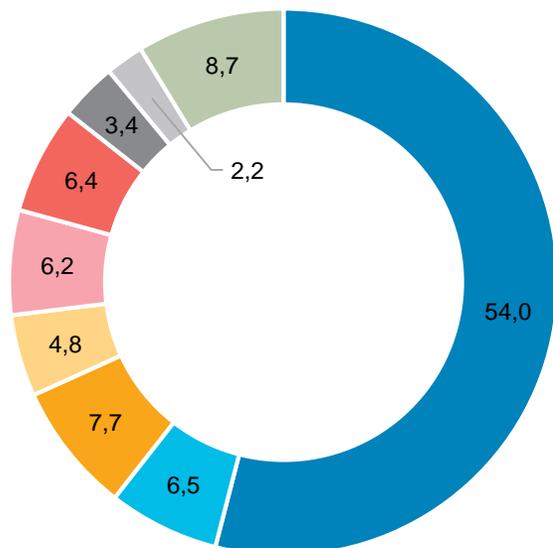
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

1. Субъекты страхового дела (2/2)

В январе-сентябре 2022 года количество жалоб, поступивших по тематике «ОСАГО», выросло на 44,4% по сравнению с январем-сентябрем 2021 года и составило 32,2 тысячи*.

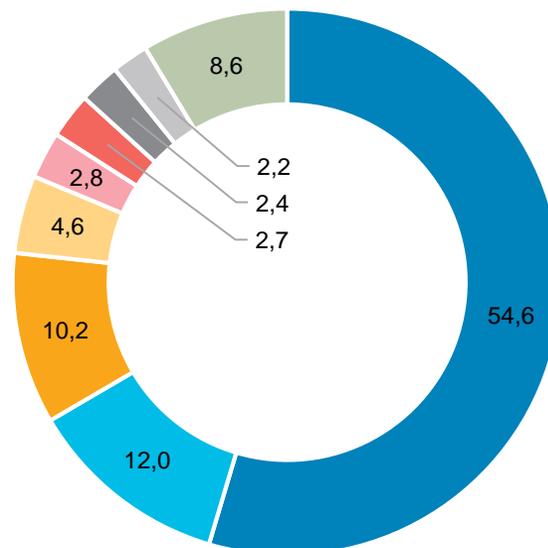
Распределение жалоб по тематике «ОСАГО»

Январь-сентябрь 2021 года, %



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

Январь-сентябрь 2022 года, %



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

* Без учета дополнительной разбивки количество жалоб по вопросам ОСАГО за январь-сентябрь 2022 года составило 30,2 тыс., что на 41,3% больше, чем за январь-сентябрь 2021 года (см. общий комментарий к отчету).



IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

2. Микрофинансовые организации

В январе-сентябре 2022 года количество жалоб, поступивших в отношении микрофинансовых организаций, снизилось на 7,5% по сравнению с январем-сентябрем 2021 года и составило 34,7 тысячи*.

Распределение жалоб в отношении МФО

Январь-сентябрь 2021 года, %



Январь-сентябрь 2022 года, %



* Без учета дополнительной разбивки количество жалоб в отношении микрофинансовых организаций за январь-сентябрь 2022 года составило 25,2 тыс., что на 0,5% больше, чем за январь-сентябрь 2021 года (см. общий комментарий к отчету).

** Федеральный закон от 03.07.2016 № 230-ФЗ «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».

*** Взимание комиссий, в том числе связанных с продлением срока возврата займа



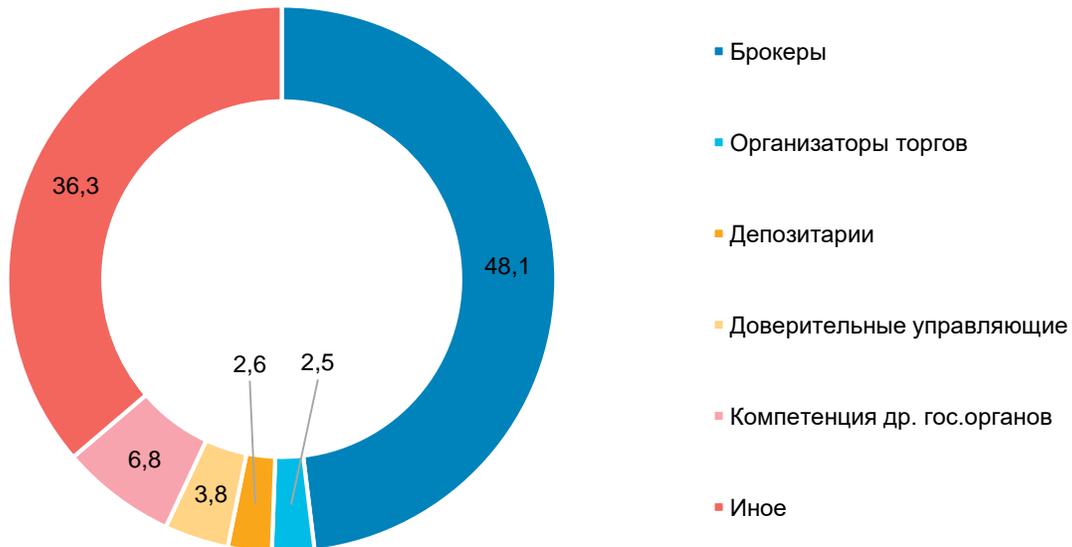
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

3. Субъекты рынка ценных бумаг и товарного рынка

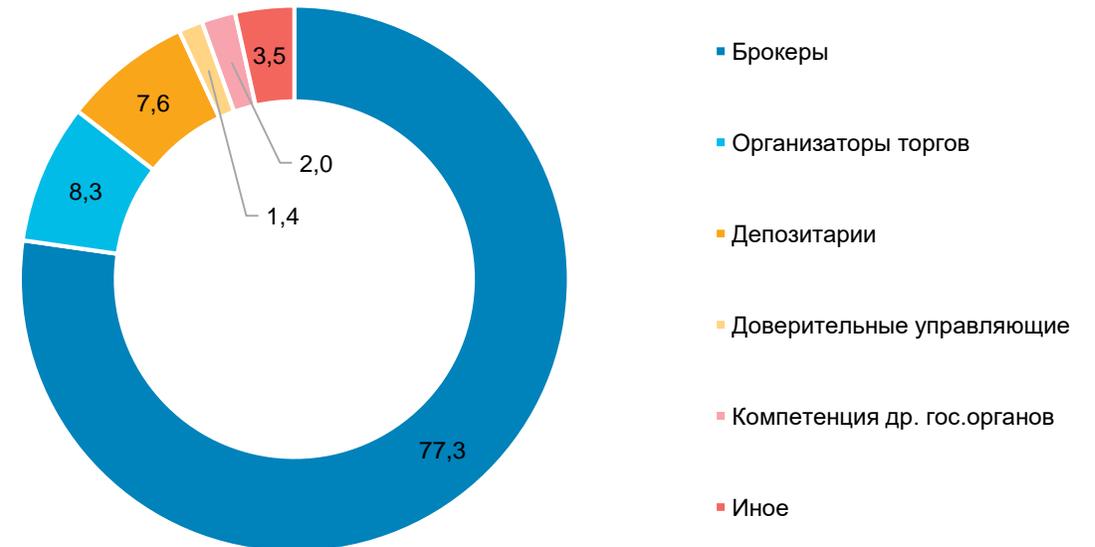
В январе-сентябре 2022 года количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка ценных бумаг и товарного рынка, выросло в 9 раз по сравнению с январем-сентябрем 2021 года и составило 19,6 тысячи*.

Распределение жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг и товарного рынка

Январь-сентябрь 2021 года, %



Январь-сентябрь 2022 года, %



* Без учета дополнительной разбивки количество жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг за январь-сентябрь 2022 года составило 17,1 тыс., что в 8,8 раза больше, чем за январь-сентябрь 2021 года (см. общий комментарий к отчету).



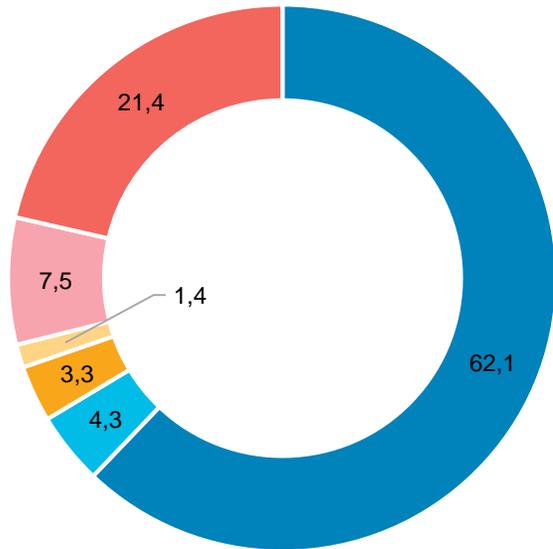
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

4. Субъекты рынка коллективных инвестиций

В январе-сентябре 2022 года количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, выросло на 25,1% по сравнению с январем-сентябрем 2021 года и составило 1,5 тысячи*.

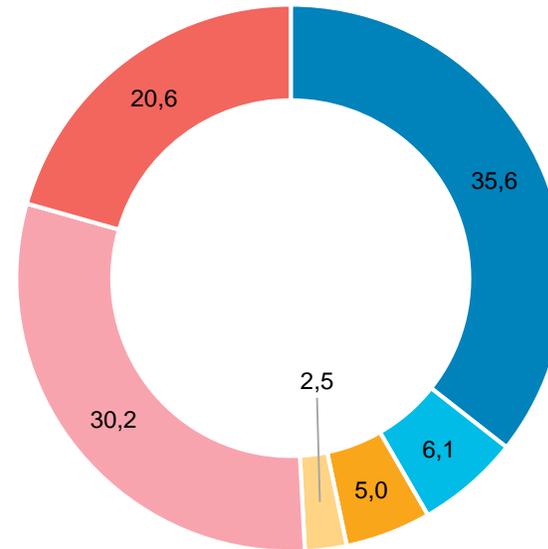
Распределение жалоб в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций

Январь-сентябрь 2021 года, %



- Несогласие с переходом из ПФР в НПФ, между НПФ
- Отказ в назначении накопительной пенсии/единовременной выплаты (НПФ)
- Вопросы, связанные с порядком обращения для назначения выплат за счет средств пенсионных накоплений
- Несогласие с размером накопительной пенсии/единовременной выплаты
- Управление паевыми инвестиционными фондами
- Иное

Январь-сентябрь 2022 года, %



- Несогласие с переходом из ПФР в НПФ, между НПФ
- Отказ в назначении накопительной пенсии/единовременной выплаты (НПФ)
- Вопросы, связанные с порядком обращения для назначения выплат за счет средств пенсионных накоплений
- Несогласие с размером накопительной пенсии/единовременной выплаты
- Управление паевыми инвестиционными фондами
- Иное

* Без учета дополнительной разбивки количество жалоб в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций за январь-сентябрь 2022 года составило 1,3 тыс., что на 16,9% больше, чем за январь-сентябрь 2021 года (см. общий комментарий к отчету).



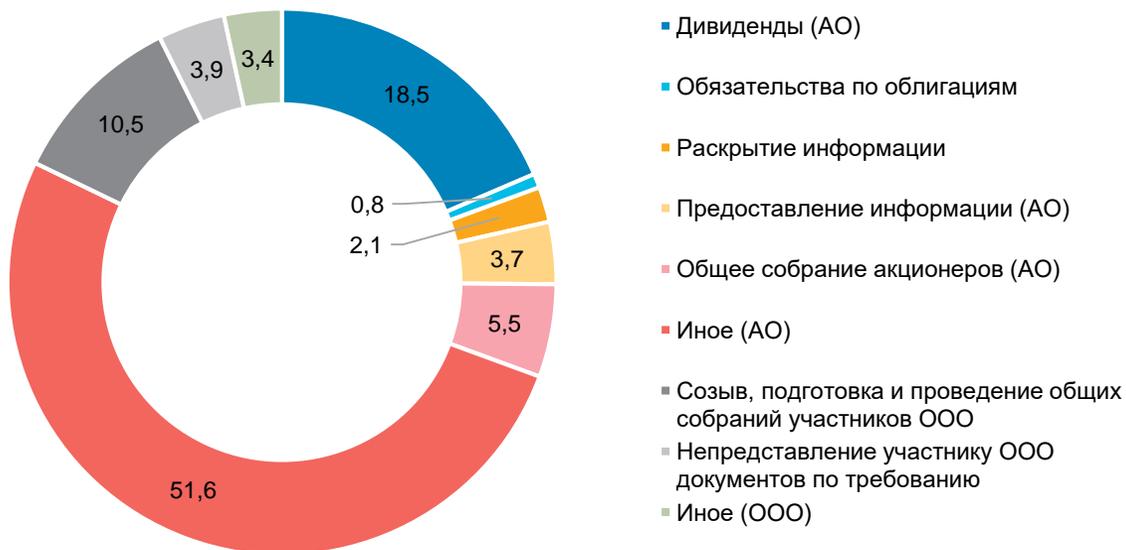
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

5. Участники корпоративных отношений

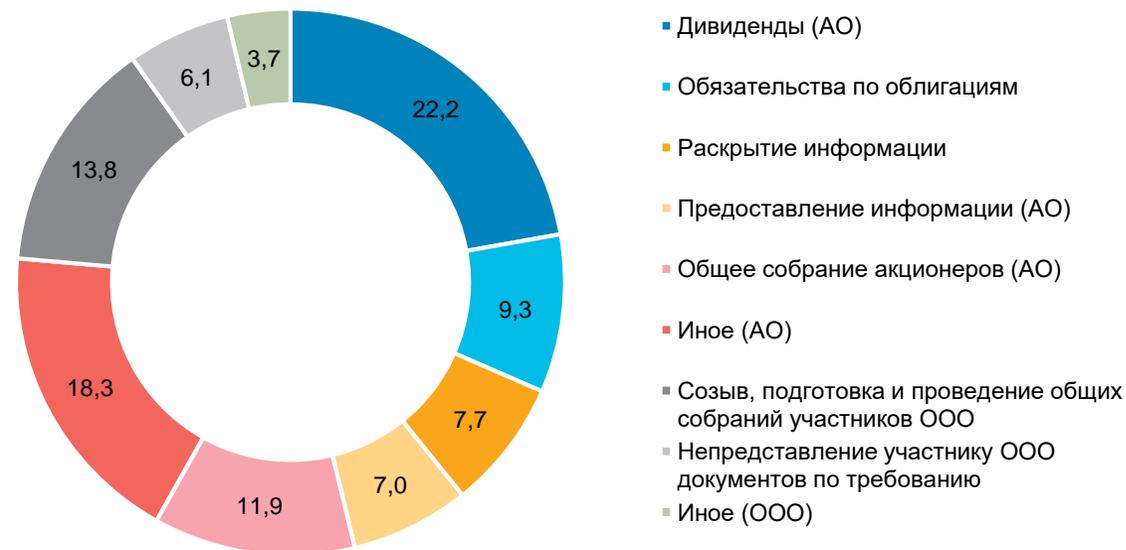
В январе-сентябре 2022 года количество жалоб, поступивших в отношении акционерных обществ, эмитентов эмиссионных ценных бумаг и обществ с ограниченной ответственностью, снизилось на 36,7% по сравнению с январем-сентябрем 2021 года и составило 2,8 тысячи*.

Распределение жалоб по вопросам корпоративных отношений

Январь-сентябрь 2021 года, %



Январь-сентябрь 2022 года, %



* Без учета дополнительной разбивки количество жалоб в отношении участников корпоративных отношений за январь-сентябрь 2022 года составило 2,3 тыс., что на 42,6% меньше, чем за январь-сентябрь 2021 года. (см. общий комментарий к отчету).

** Высокая доля категории «Иное (АО)» за 9 месяцев 2021 года связана главным образом с поступлением в марте и апреле 2021 года большого количества жалоб, написанных по единому шаблону в отношении одного эмитента и касающихся цены акций.

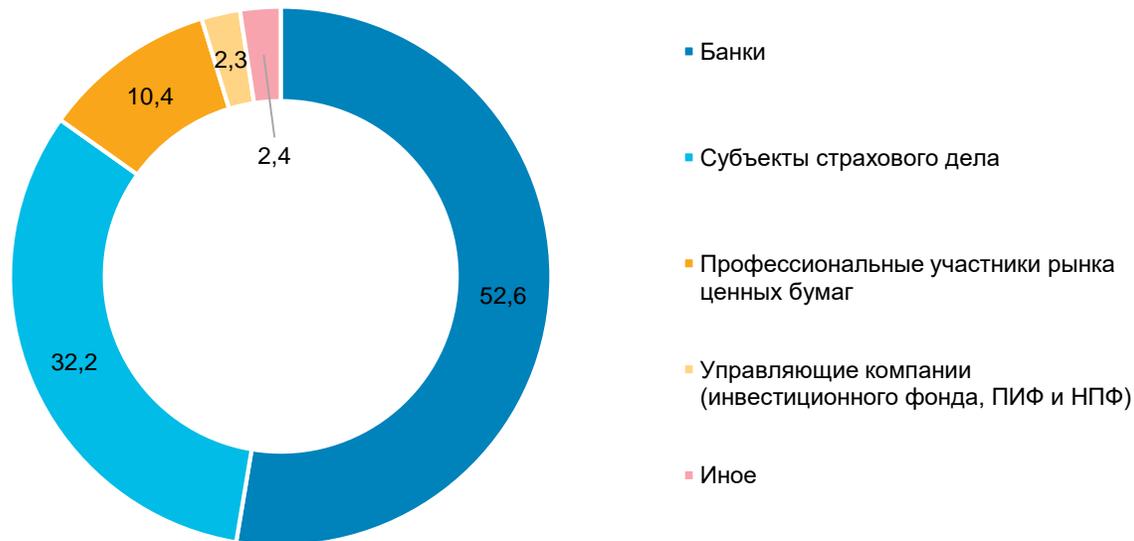


V. Мисселинг (1/2)

В январе-сентябре 2022 года количество жалоб, поступивших по вопросам мисселинга, выросло на 34,1% по сравнению с январем-сентябром 2021 года и составило 4,2 тысячи.

Распределение жалоб, связанных с мисселингом, в разрезе категорий участников финансового рынка

Январь-сентябрь 2021 года, %



Январь-сентябрь 2022 года, %

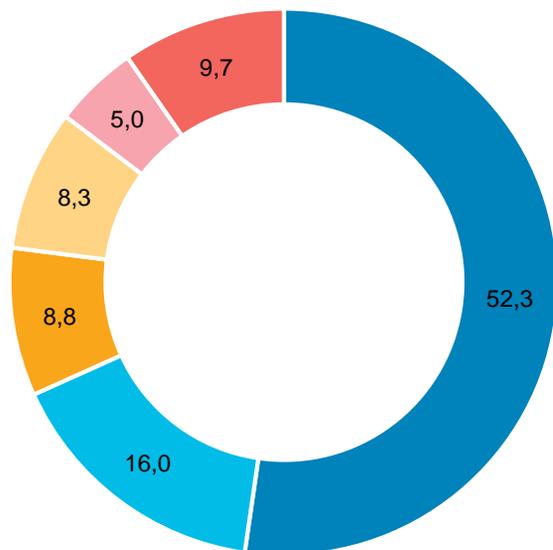




V. Мисселинг (2/2)

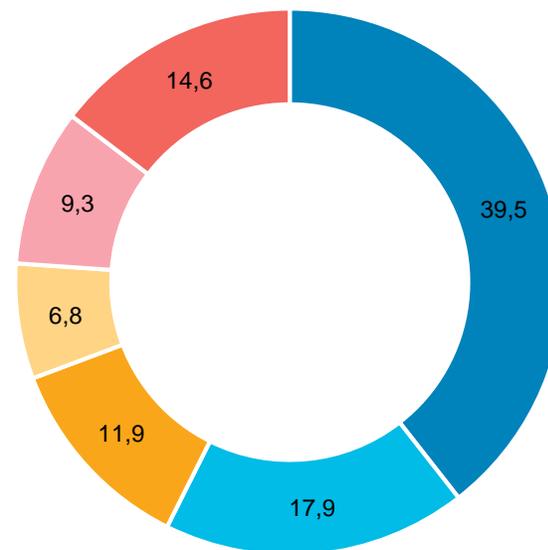
Распределение жалоб, связанных с мисселингом, в разрезе тематик

Январь-сентябрь 2021 года, %



- Реализация инвестиционного страхования жизни
- Реализация накопительного страхования жизни
- Реализация продуктов/услуг доверительного управляющего
- Реализация продуктов/услуг брокера
- Реализация инвестиционных паев ПИФ
- Иное

Январь-сентябрь 2022 года, %



- Реализация инвестиционного страхования жизни
- Реализация накопительного страхования жизни
- Реализация продуктов/услуг доверительного управляющего
- Реализация продуктов/услуг брокера
- Реализация инвестиционных паев ПИФ
- Иное



VI. Количество жалоб в расчете на 1000 единиц клиентской базы (сигнальные индикаторы секторов финансового рынка и основных продуктов/услуг участников финансового рынка)

	Сигнальный индикатор за II квартал 2022 года	Темп прироста: II квартал 2022 года ко II кварталу 2021 года, %
Сектор финансового рынка		
Кредитные организации	0,05747	6,8
Страховой сектор	0,03146	5,3
Субъекты рынка микрофинансирования	0,25470	7,8
Профессиональные участники рынка ценных бумаг	0,08786	932,5
Субъекты рынка коллективных инвестиций	0,01221	73,1
Основные продукты/услуги участников финансового рынка		
Потребительские кредиты	0,15036	-32,1
Ипотечные кредиты	0,39645	-25,9
ОСАГО	0,15512	11,9
Микрозаймы МФО	0,25310	-10,6

Примечание: сигнальный индикатор сектора финансового рынка – расчетный показатель, характеризующий количество поступивших в Банк России жалоб в отношении участников финансового рынка, которые входят в соответствующий сектор финансового рынка, в расчете на 1000 единиц клиентской базы (договоры/счета/клиенты). Сигнальный индикатор продукта/услуги участников финансового рынка – расчетный показатель, характеризующий количество поступивших в Банк России жалоб в отношении продукта/услуги участников финансового рынка в расчете на 1000 единиц клиентской базы (договоры / кредиты / застрахованные лица) этого продукта/услуги. Сигнальные индикаторы рассчитываются ежеквартально на основе адресных жалоб (жалоб, в которых указано наименование организации) и отчетности, предоставленной поднадзорными организациями на момент проведения расчетов. Сроки подготовки сигнальных индикаторов обусловлены графиком предоставления в Банк России отчетности поднадзорных организаций. В таблице приведена актуальная информация, имеющаяся на момент подготовки отчета.



VII. Меры, принятые Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в отношении участников финансового рынка, январь-сентябрь 2022 года*

Кредитные организации	Субъекты страхового дела	МФО, КПК, ломбарды	Участники корпоративных отношений, профучастники, субъекты коллективных инвестиций
<p>3 предписания об устранении/недопущении нарушений</p> <p>117 протоколов об административном правонарушении**</p> <p>213 рекомендаций / надзорных писем, направленных поднадзорным организациям</p>	<p>544 предписания об устранении/недопущении нарушений</p> <p>663 протокола об административном правонарушении**</p> <p>742 рекомендации / надзорных письма, направленных поднадзорным организациям</p>	<p>161 предписание об устранении/недопущении нарушений</p> <p>142 протокола об административном правонарушении**</p> <p>903 рекомендации / надзорных письма, направленных поднадзорным организациям</p>	<p>175 предписаний об устранении/недопущении нарушений</p> <p>906 протоколов об административном правонарушении**</p> <p>874 рекомендации / надзорных письма, направленных поднадзорным организациям</p>

* Согласно имеющейся на момент подготовки отчета информации.

** Включая протоколы об административном правонарушении, составленные по результатам выявленных Службой нарушений.