



Банк России

ОТЧЕТ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ

ЯНВАРЬ-ДЕКАБРЬ 2022 ГОДА

Служба по защите прав потребителей и обеспечению
доступности финансовых услуг

2023





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-декабре 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.

С февраля 2021 года Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг (далее – Служба) начала разделять нетиповые обращения, содержащие несколько разных тематик (и/или касающиеся деятельности нескольких организаций) в одном письме заявителя, на отдельные обращения. Таким образом, на одно входящее письмо заявителя в учете может приходиться несколько жалоб. 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.

С 2023 года вводится усовершенствованная методика учета жалоб, поступивших в Банк России. В частности, усовершенствован подход учета повторных жалоб. Для сопоставимости динамические ряды статистики жалоб за предыдущие периоды будут пересчитаны с учетом новой методики.



Оглавление

- I. Основные тенденции января-декабря 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-декабря 2022 года

За 2022 год в Банк России на рассмотрение поступило **368,1 тыс.*** жалоб от потребителей финансовых услуг и инвесторов, что на **18,4%** больше, чем за 2021 год. Основной фактор роста – введение санкций в отношении Российской Федерации. На жалобы, связанные с введением санкций, пришлось **12,5%** 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 **51,7%**, НФО и участников корпоративных отношений – **36,8%**.

В отношении кредитных организаций:

- За 2022 год количество жалоб в отношении кредитных организаций выросло на **10,4%** по сравнению с 2021 годом и составило **190,5 тыс.***, из них свыше **14,5%** – жалобы, связанные с санкциями (в основном по категориям «Банковский перевод» и «Расчетный счет»).
- Наибольшую долю среди жалоб на кредитные организации занимают вопросы потребительского кредитования – **24,5%**. По сравнению с 2021 годом удельный вес таких жалоб снизился на **9,6 процентного пункта**.

В отношении НФО и участников корпоративных отношений:

- Количество жалоб на НФО и участников корпоративных отношений в 2022 году составило **135,4 тыс.***, что на **25,1%** выше показателя января-декабря 2021 года. Рост произошел главным образом за счет субъектов рынка ценных бумаг и товарного рынка, а также субъектов страхового дела.
- Количество жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг и товарного рынка выросло за 2022 год в **7 раз**, до **22 тысяч**. На жалобы, связанные с введением санкций, пришлось более **72%**.
- В отношении субъектов страхового дела, на которые приходится примерно **44%** всех жалоб на НФО и участников корпоративных отношений, поступило **59,3 тыс.*** жалоб. Рост по сравнению с 2021 годом – на **30,2%**. Наибольшую долю в общем объеме жалоб в отношении субъектов страхового дела занимают вопросы, связанные с ОСАГО, – **79,3%**.
- Количество жалоб на микрофинансовые организации снизилось за 2022 год на **5,6%** и составило **47 тысяч***.

* Без учета дополнительной разбивки общее количество жалоб за 2022 год составило 300,7 тыс. (рост на 20% по сравнению с 2021 годом), жалоб в отношении кредитных организаций – 152,3 тыс. (рост на 9%), НФО и участников корпоративных отношений – 111,2 тыс. (рост на 33,2%), субъектов рынка ценных бумаг и товарного рынка – 19,1 тыс. (рост в 6,9 раза), субъектов страхового дела – 52,2 тыс. (рост на 35,3%), микрофинансовых организаций – 33,9 тыс. (рост на 2,2%) (см. общий комментарий к отчету).



II. Сводные данные о поступлении жалоб

В 2022 году общее количество жалоб, поступивших в Банк России, выросло на 18,4% по сравнению с 2021 годом и составило 368,1 тысячи*.

Распределение общего количества жалоб

Январь-декабрь 2021 года, %



Январь-декабрь 2022 года, %



* Без учета дополнительной разбивки общее количество жалоб за 2022 год составило 300,7 тыс., что на 20% больше, чем за 2021 год (см. общий комментарий к отчету).

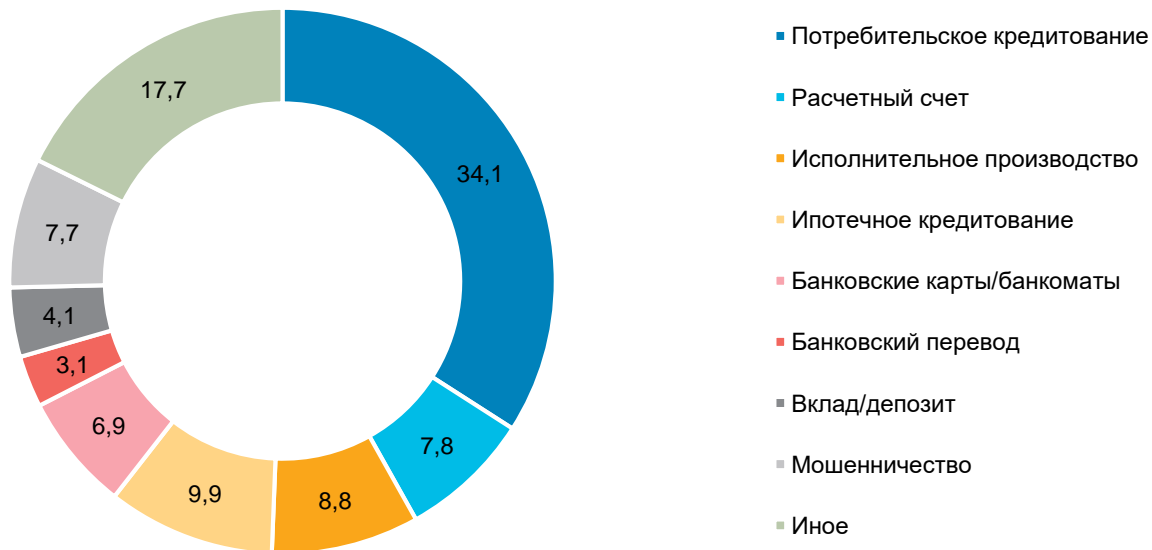


III. Жалобы в отношении кредитных организаций (1/2)

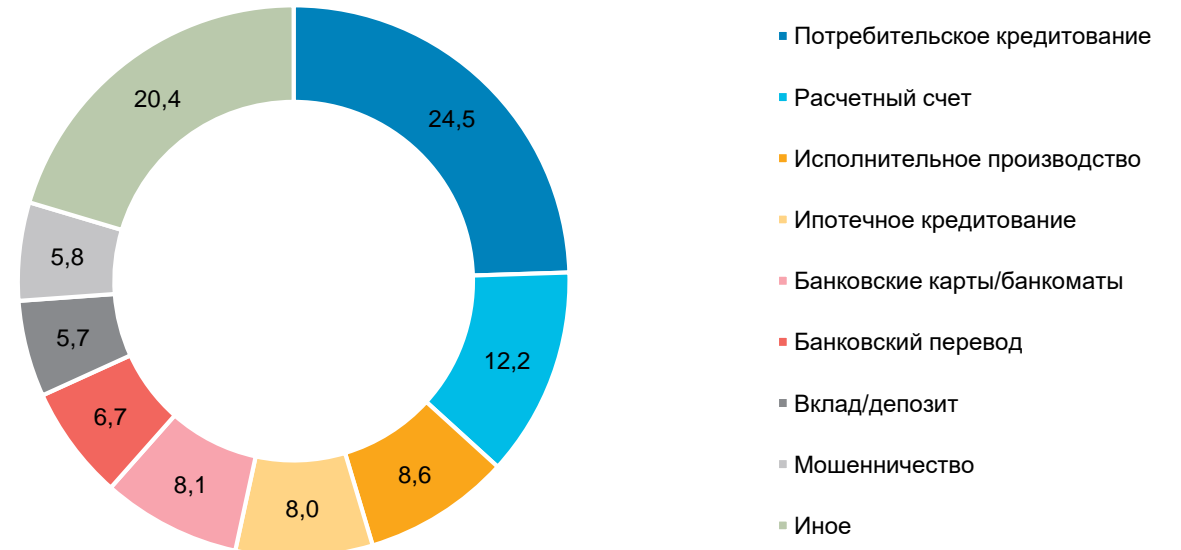
В 2022 году количество жалоб, поступивших в отношении кредитных организаций, выросло на 10,4% по сравнению с 2021 годом и составило 190,5 тысячи*.

Распределение жалоб в отношении кредитных организаций

Январь-декабрь 2021 года, %



Январь-декабрь 2022 года, %



* Без учета дополнительной разбивки количество жалоб на кредитные организации за 2022 год составило 152,3 тыс., что на 9% больше, чем за 2021 год (см. общий комментарий к отчету).

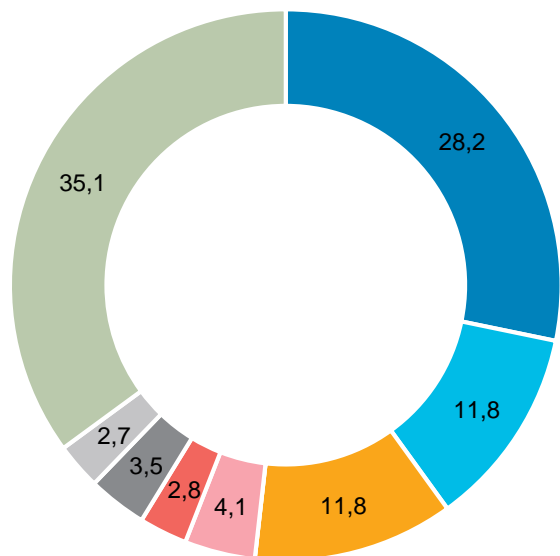


III. Жалобы в отношении кредитных организаций (2/2)

В 2022 году количество жалоб, поступивших по тематике «Потребительское кредитование», снизилось на 20,6% по сравнению с 2021 годом и составило 46,7 тысячи*.

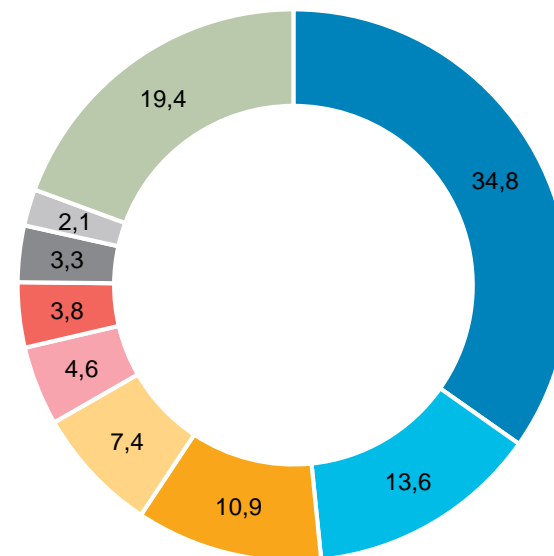
Распределение жалоб по тематике «Потребительское кредитование»

Январь-декабрь 2021 года, %



- Проблемы с погашением
- Несогласие с условиями заключенного договора
- Навязывание дополнительных услуг
- Списание денежных средств без согласия клиента в целях погашения кредита
- Отказ от выдачи документов по кредиту
- Уступка прав (требований)
- Отказ от заключения договора
- Иное**

Январь-декабрь 2022 года, %



- Проблемы с погашением
- Несогласие с условиями заключенного договора
- Навязывание дополнительных услуг
- Жалобы, связанные с введением санкций
- Списание денежных средств без согласия клиента в целях погашения кредита
- Отказ от выдачи документов по кредиту
- Уступка прав (требований)
- Отказ от заключения договора
- Иное**

* Без учета дополнительной разбивки количество жалоб по вопросам потребительского кредитования за 2022 год составило 36,2 тыс., что на 19,4% меньше, чем за 2021 год (см. общий комментарий к отчету).

** Категория «Иное» включает жалобы, связанные с положениями Федерального закона 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». После февраля 2022 года основной объем жалоб по вопросам взимания просроченной задолженности направляется в ФССП России на основании достигнутых договоренностей. Жалобы, не перенаправленные в ФССП, отражаются в категории прочих жалоб, полученных в отношении кредитных организаций.



IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

1. Субъекты страхового дела (1/2)

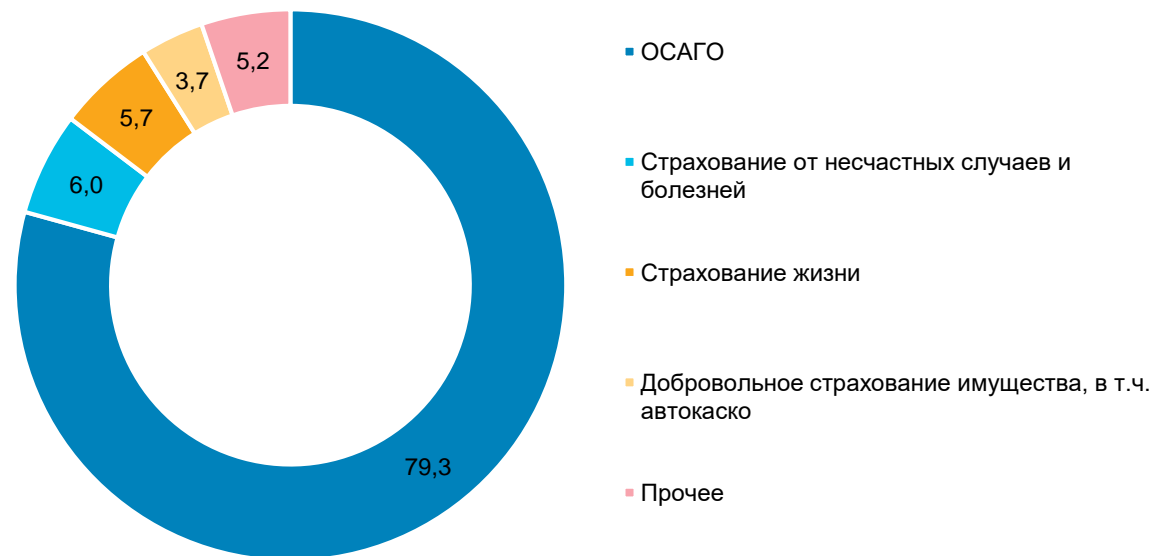
В 2022 году количество жалоб, поступивших в отношении субъектов страхового дела, выросло на 30,2% по сравнению с 2021 годом и составило 59,3 тысячи*.

Распределение жалоб в отношении субъектов страхового дела

Январь-декабрь 2021 года, %



Январь-декабрь 2022 года, %



* Без учета дополнительной разбивки количество жалоб в отношении субъектов страхового дела за 2022 год составило 52,2 тыс., что на 35,3% больше, чем за 2021 год (см. общий комментарий к отчету).



IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

1. Субъекты страхового дела (2/2)

В 2022 году количество жалоб, поступивших по тематике «ОСАГО», выросло на 48,4% по сравнению с 2021 годом и составило 47 тысяч*. В 2022 году выявлено массовое поступления шаблонных жалоб на неверное применение КБМ. Жалобы, написанные по шаблону, поступали посредством использования специальных программ, выполняющих автоматические, заранее настроенные повторяющиеся действия (интернет-боты). При этом шаблонные жалобы касались общей проверки страховой истории заявителя, а не конкретных действий страховых организаций.

Распределение жалоб по тематике «ОСАГО»

Январь-декабрь 2021 года, %



Январь-декабрь 2022 года, %



* Без учета дополнительной разбивки количество жалоб по вопросам ОСАГО за 2022 год составило 44,5 тыс., что на 47,8% больше, чем за 2021 год (см. общий комментарий к отчету).



IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

2. Микрофинансовые организации

В 2022 году количество жалоб, поступивших в отношении микрофинансовых организаций, снизилось на 5,6% по сравнению с 2021 годом и составило 47 тысяч*. В 2022 году выявлено массовое поступление написанных по шаблону жалоб на пересчет задолженности по займам, правомерность взимания комиссий и платы за дополнительные услуги, в том числе в отношении МФО, в продуктовых линейках которых отсутствовали дополнительные услуги и комиссии. Такие жалобы были спровоцированы обсуждениями в Интернете, многие из них содержали просьбу о пересчете задолженности без привязки к нарушению прав и по результатам рассмотрения оказывались необоснованными.

Распределение жалоб в отношении МФО

Январь-декабрь 2021 года, %



Январь-декабрь 2022 года, %



* Без учета дополнительной разбивки количество жалоб в отношении микрофинансовых организаций за 2022 год составило 33,9 тыс., что на 2,2% больше, чем за 2021 год (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». После февраля 2022 года основной объем жалоб по вопросам взимания просроченной задолженности направляется в ФССП России на основании достигнутых договоренностей.



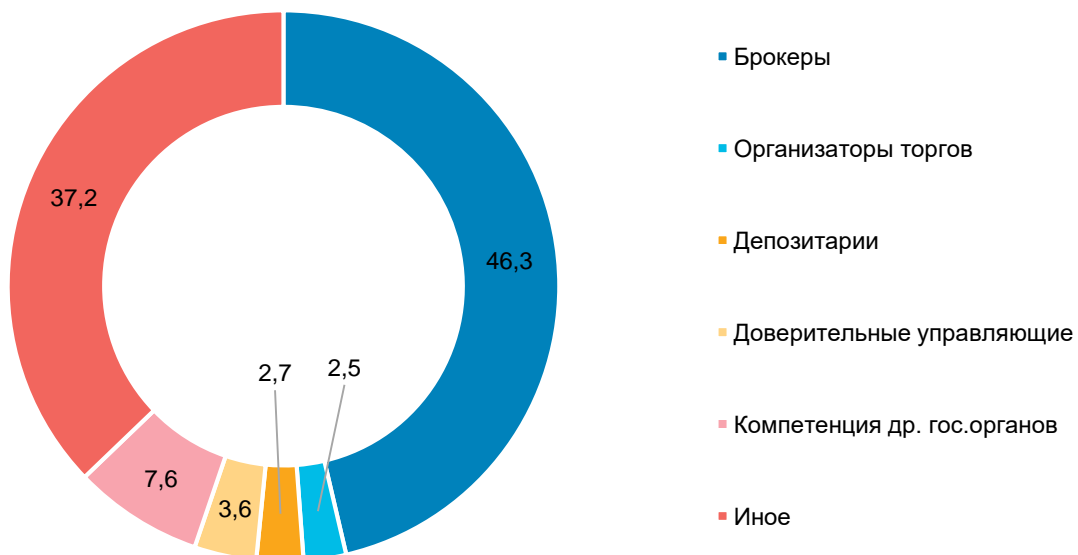
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

3. Субъекты рынка ценных бумаг и товарного рынка

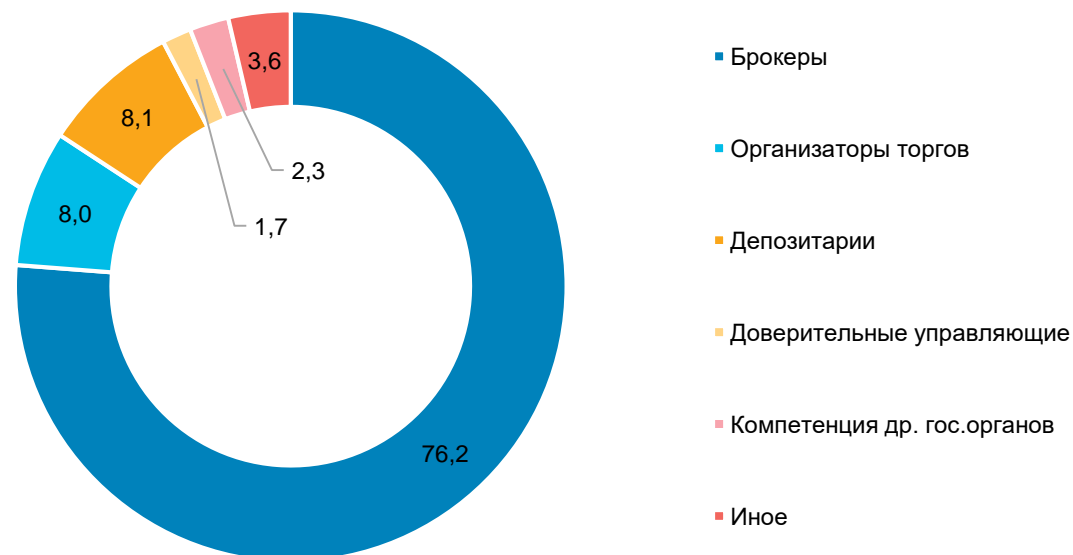
В 2022 году количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка ценных бумаг и товарного рынка, выросло в 7 раз по сравнению с 2021 годом и составило 22 тысячи*.

Распределение жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг и товарного рынка

Январь-декабрь 2021 года, %



Январь-декабрь 2022 года, %



* Без учета дополнительной разбивки количество жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг за 2022 год составило 19,1 тыс., что в 6,9 раза больше, чем за 2021 год (см. общий комментарий к отчету).



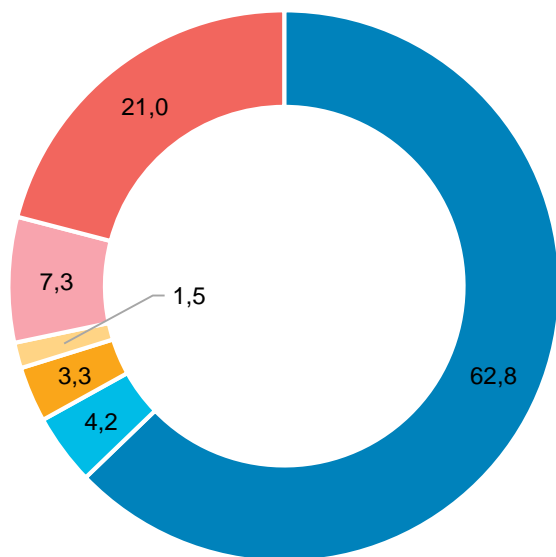
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

4. Субъекты рынка коллективных инвестиций

В 2022 году количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, выросло на 10,1% по сравнению с 2021 годом и составило 1,8 тысячи*.

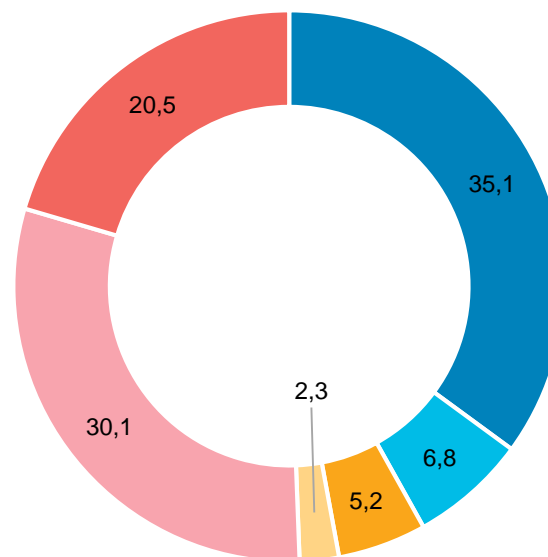
Распределение жалоб в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций

Январь-декабрь 2021 года, %



- Несогласие с переходом из СФР (ранее 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-декабрь 2022 года, %



- Несогласие с переходом из СФР (ранее 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 2022 год составило 1,6 тыс., что на 2,6% больше, чем за 2021 год (см. общий комментарий к отчету).



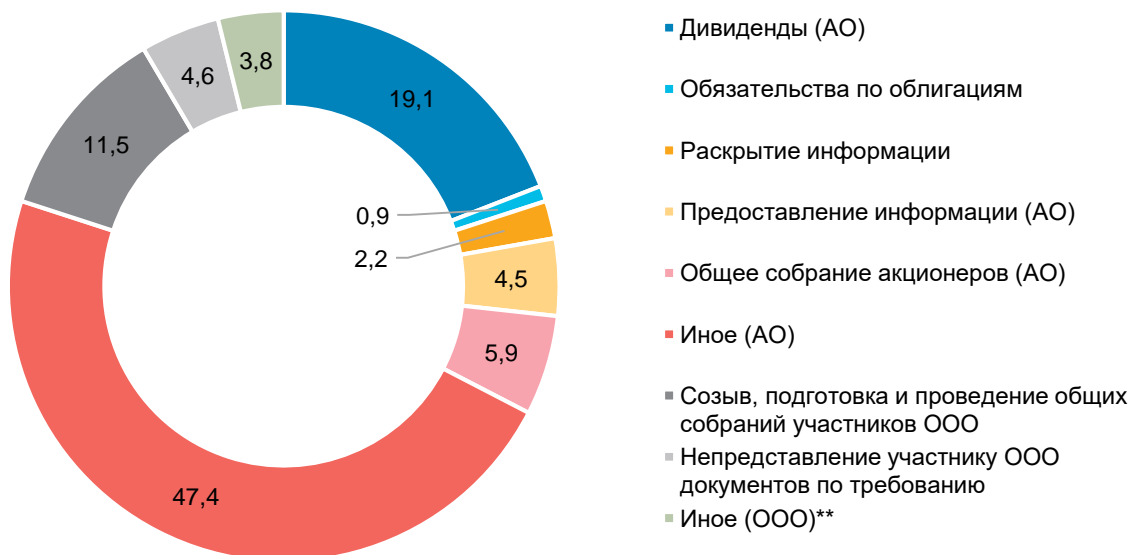
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

5. Участники корпоративных отношений

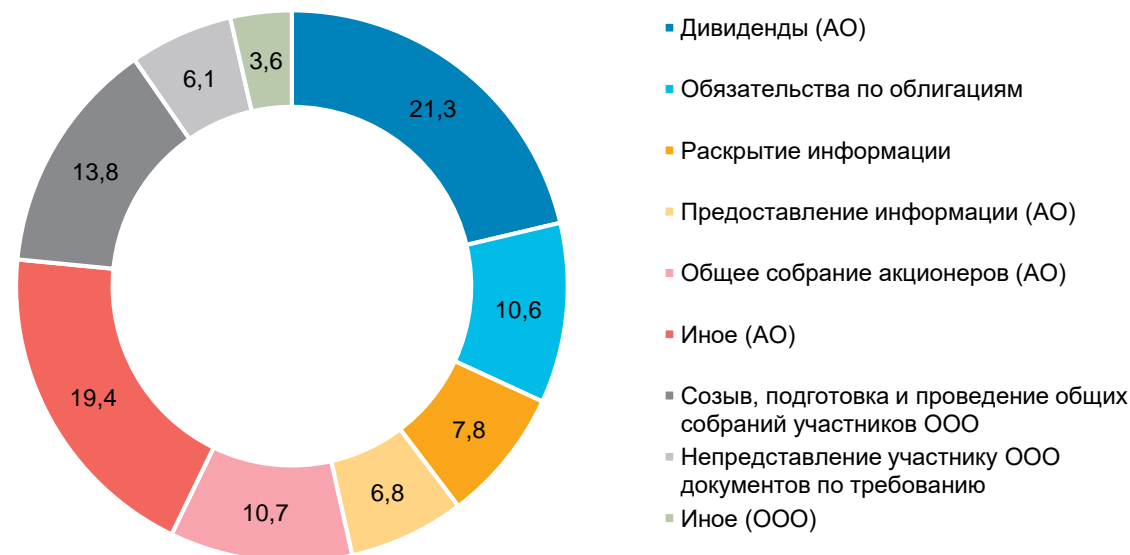
В 2022 году количество жалоб, поступивших в отношении акционерных обществ, эмитентов эмиссионных ценных бумаг и обществ с ограниченной ответственностью, снизилось на 31,7% по сравнению с 2021 годом и составило 3,6 тысячи*.

Распределение жалоб по вопросам корпоративных отношений

Январь-декабрь 2021 года, %



Январь-декабрь 2022 года, %



* Без учета дополнительной разбивки количество жалоб в отношении участников корпоративных отношений за 2022 год составило 2,9 тыс., что на 37,3% меньше, чем за 2021 год. (см. общий комментарий к отчету).

** Высокая доля категории «Иное (АО)» за 2021 год 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 2022 году количество жалоб, поступивших по вопросам мисселинга, выросло на 40% по сравнению с 2021 годом и составило 5,8 тысячи.

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

Январь-декабрь 2021 года, %



Январь-декабрь 2022 года, %

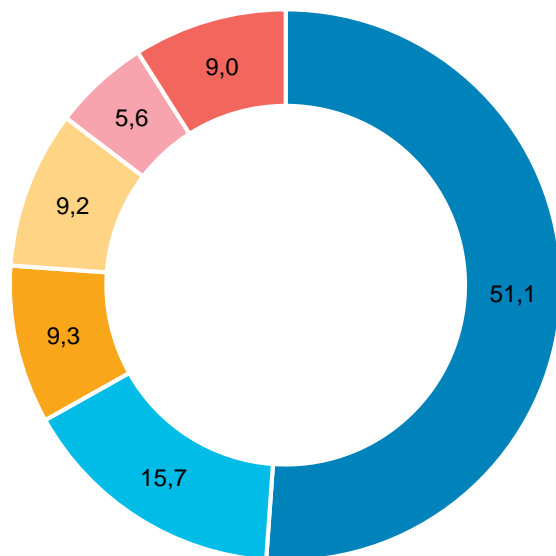




V. Мисселинг (2/2)

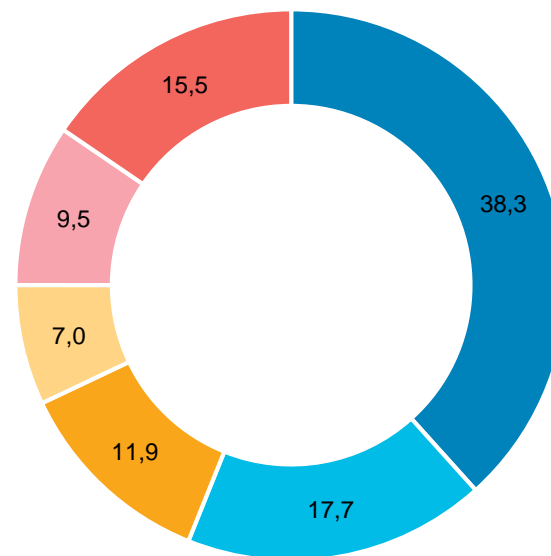
Распределение жалоб, связанных с мисселингом, в разрезе тематик

Январь-декабрь 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-декабрь 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 III квартал 2022 года	Темп прироста: III квартал 2022 года к III кварталу 2021 года, %
Сектор финансового рынка		
Кредитные организации	0,04767	-11,2%
Страховой сектор	0,02563	-13,0%
Субъекты рынка микрофинансирования	0,19006	-25,6%
Профессиональные участники рынка ценных бумаг	0,03456	905,1%
Субъекты рынка коллективных инвестиций	0,00894	-17,0%
Основные продукты/услуги участников финансового рынка		
Потребительские кредиты	0,13862	-30,2%
Ипотечные кредиты	0,32068	-37,6%
ОСАГО	0,10321	-30,9%
Микрозаймы МФО	0,18360	-39,9%

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-декабрь 2022 года*

Кредитные организации	Субъекты страхового дела	МФО, КПК, ломбарды	Участники корпоративных отношений, профучастники, субъекты коллективных инвестиций
<p>4 предписания об устранении/недопущении нарушений</p> <p>130 протоколов об административном правонарушении**</p> <p>333 рекомендации*** / надзорных письма, направленных поднадзорным организациям</p>	<p>731 предписание об устранении/недопущении нарушений</p> <p>812 протоколов об административном правонарушении**</p> <p>799 рекомендаций / надзорных писем, направленных поднадзорным организациям</p>	<p>277 предписаний об устранении/недопущении нарушений</p> <p>158 протоколов об административном правонарушении**</p> <p>991 рекомендация*** / надзорное письмо, направленные поднадзорным организациям</p>	<p>199 предписаний об устранении/недопущении нарушений</p> <p>1 108 протоколов об административном правонарушении**</p> <p>926 рекомендаций / надзорных писем, направленных поднадзорным организациям</p>

* Согласно имеющейся на момент подготовки отчета информации.

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

*** Рекомендации, выданные в рамках превентивного поведенческого надзора.