



Банк России

# ОТЧЕТ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ

ЯНВАРЬ-СЕНТЯБРЬ 2020 ГОДА

Служба по защите прав потребителей и обеспечению  
доступности финансовых услуг

2020





### **Общий комментарий к отчету**

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

*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 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. Субъекты 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-сентября 2020 года

За январь-сентябрь 2020 года в Банк России на рассмотрение поступило **212,8 тыс.** жалоб от потребителей финансовых услуг, что на **15,1%** больше, чем за аналогичный период 2019 года.

В общем количестве жалоб на долю кредитных организаций пришлось **70,2%**, на долю НФО и участников корпоративных отношений – **23,9%**.

## В отношении кредитных организаций:

- За январь-сентябрь 2020 года количество жалоб в отношении кредитных организаций выросло на **41,5%** по сравнению с аналогичным периодом 2019 года и составило **149,4 тысячи**.
- Наибольшую долю среди жалоб на кредитные организации занимают вопросы потребительского кредитования – **41,8%**. По сравнению с январем-сентябрем 2019 года удельный вес таких жалоб вырос на **2,9 процентного пункта**.

## В отношении НФО и участников корпоративных отношений:

- Количество жалоб на НФО и участников корпоративных отношений в январе-сентябре 2020 года составило **50,8 тыс.**, что на **23,9%** ниже соответствующего показателя 2019 года. Снижение произошло в основном за счет сокращения на **28,0%** 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 **45,7% (23,2 тыс.)**, что на **2,6 п.п.** меньше, чем в январе-сентябре 2019 года.
- На ОСАГО пришлось **79,1%** всех жалоб в отношении субъектов страхового дела. Количество жалоб, касающихся тематики ОСАГО, за январь-сентябрь 2020 года сократилось на **29,0%** и составило **18,4 тысячи**. Основной проблемой в сегменте ОСАГО является неверное применение коэффициента бонус-малус (КБМ) – **53,1% (9,7 тыс. жалоб)**.

\* За январь-сентябрь 2020 года в Банк России поступило 254,1 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 2019 года составил 18,3%.



## II. Сводные данные о поступлении жалоб

В январе-сентябре 2020 года общее количество жалоб, поступивших в Банк России, выросло на 15,1% по сравнению с январем-сентябрем 2019 года и составило 212,8 тысячи.

### Распределение общего количества жалоб

Январь-сентябрь 2019 года, %



Январь-сентябрь 2020 года, %



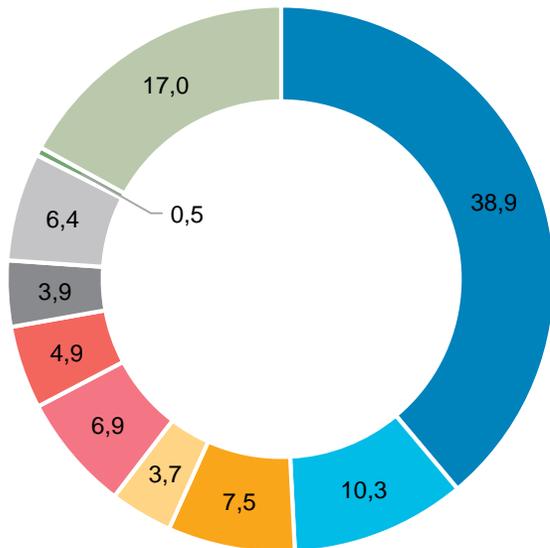


### III. Жалобы в отношении кредитных организаций (1/2)

В январе-сентябре 2020 года количество жалоб, поступивших в отношении кредитных организаций, выросло на 41,5% по сравнению с январем-сентябрем 2019 года и составило 149,4 тысячи.

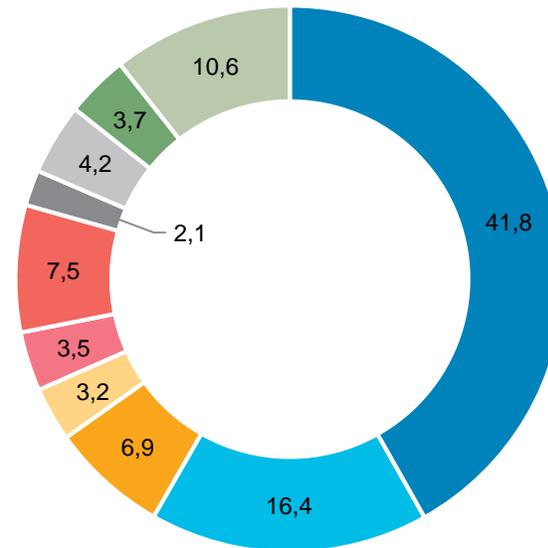
#### Распределение жалоб в отношении кредитных организаций

Январь-сентябрь 2019 года, %



- Потребительское кредитование
- Ипотечное кредитование
- Банковские карты/банкоматы
- Банковский перевод
- Вклад/депозит
- Исполнительное производство
- Вопросы по кредитным историям
- Расчетный счет
- Кредитование юридических лиц
- Прочее

Январь-сентябрь 2020 года, %



- Потребительское кредитование
- Ипотечное кредитование
- Банковские карты/банкоматы
- Банковский перевод
- Вклад/депозит
- Исполнительное производство
- Вопросы по кредитным историям
- Расчетный счет
- Кредитование юридических лиц
- Прочее

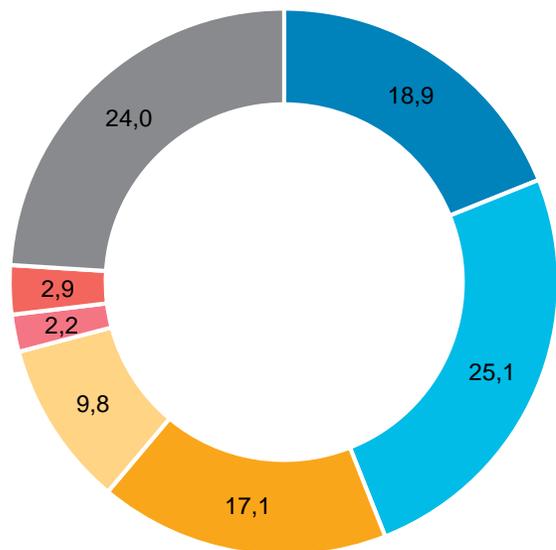


## III. Жалобы в отношении кредитных организаций (2/2)

В январе-сентябре 2020 года количество жалоб, поступивших по тематике «Потребительское кредитование», выросло в 1,5 раза по сравнению с январем-сентябрем 2019 года и составило 62,4 тысячи.

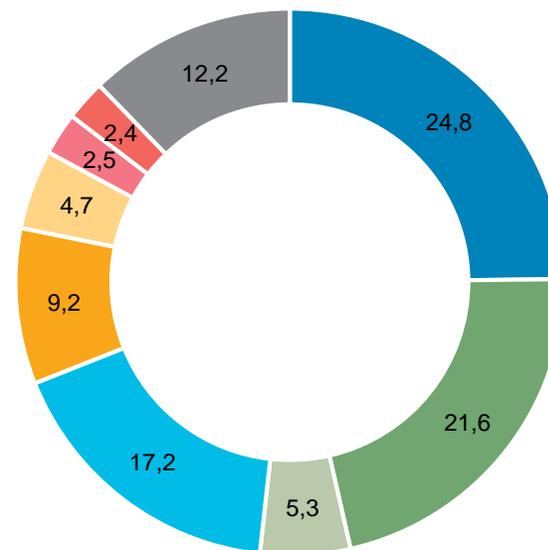
### Распределение жалоб по тематике «Потребительское кредитование»

Январь-сентябрь 2019 года, %



- Вопросы, связанные с положениями Закона № 230-ФЗ\*
- Проблемы с погашением, вкл. отказ от реструктуризации и рефинансирования
- Навязывание дополнительных услуг при заключении договора
- Несогласие с условиями заключенного договора
- Списание денежных средств без согласия клиента в целях погашения кредита
- Отказ в выдаче кредита
- Прочее

Январь-сентябрь 2020 года, %



- Вопросы, связанные с положениями Закона № 230-ФЗ\*
- Реструктуризация потребительских кредитов в связи с коронавирусом
- Отказ в кредитных каникулах по Закону № 106-ФЗ\*\*
- Проблемы с погашением, вкл. отказ от реструктуризации и рефинансирования
- Навязывание дополнительных услуг при заключении договора
- Несогласие с условиями заключенного договора
- Списание денежных средств без согласия клиента в целях погашения кредита
- Отказ в выдаче кредита
- Прочее

\* Федеральный закон от 03.07.2016 «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».

\*\* Федеральный закон от 03.04.2020 «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России) и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа».



## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 1. Субъекты страхового дела (1/2)

В январе-сентябре 2020 года количество жалоб, поступивших в отношении субъектов страхового дела, снизилось на 28,0% по сравнению с январем-сентябрем 2019 года и составило 23,2 тысячи.

#### Распределение жалоб в отношении субъектов страхового дела

Январь-сентябрь 2019 года, %



Январь-сентябрь 2020 года, %





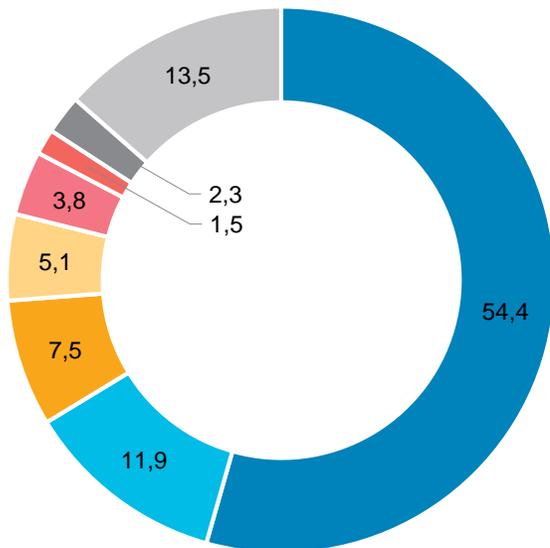
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 1. Субъекты страхового дела (2/2)

В январе-сентябре 2020 года количество жалоб, поступивших по тематике «ОСАГО», снизилось на 29,0% по сравнению с январем-сентябрем 2019 года и составило 18,4 тысячи.

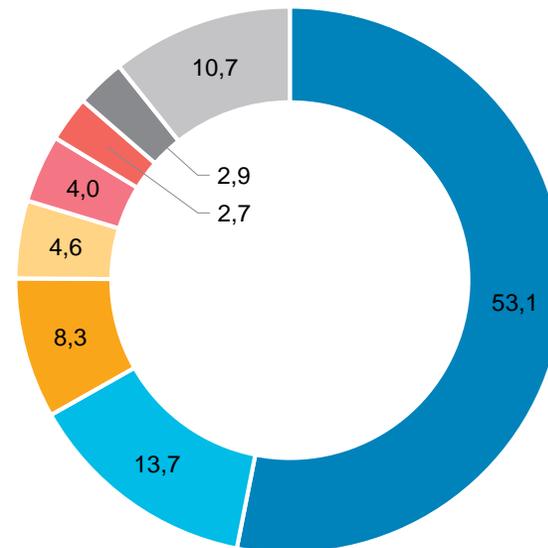
#### Распределение жалоб по тематике «ОСАГО»

Январь-сентябрь 2019 года, %



- 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-сентябрь 2020 года, %



- 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



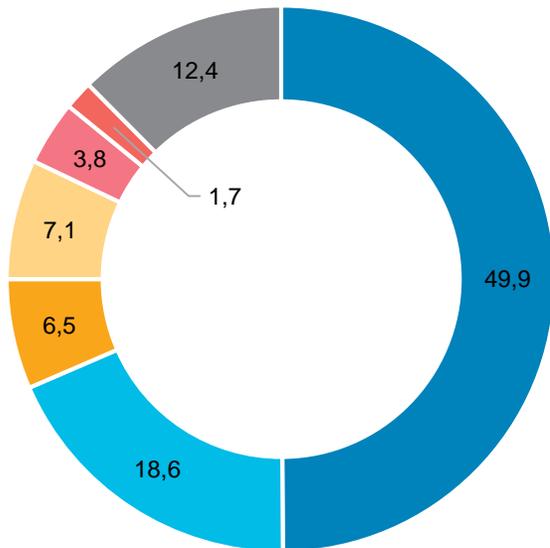
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 2. Микрофинансовые организации

В январе-сентябре 2020 года количество жалоб, поступивших в отношении микрофинансовых организаций, снизилось на 13,5% по сравнению с январем-сентябрем 2019 года и составило 18,2 тысячи.

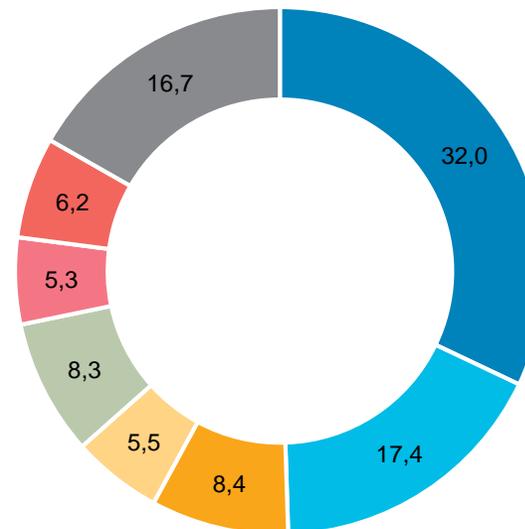
#### Распределение жалоб в отношении МФО

Январь-сентябрь 2019 года, %



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

Январь-сентябрь 2020 года, %



- Совершение действий, направленных на возврат задолженности
- Завышение начисленной задолженности
- Оспаривание факта заключения договора (мошенничество)
- Реструктуризация/рефинансирование договора займа
- Реструктуризация договора займа в связи с эпидемиологической обстановкой (включая отказы)
- Вопросы по кредитным историям
- Навязывание дополнительных платных услуг
- Прочее



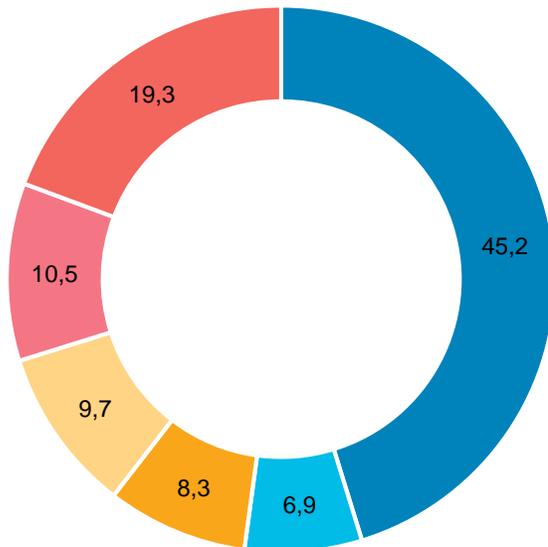
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 3. Субъекты рынка ценных бумаг

В январе-сентябре 2020 года количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка ценных бумаг, выросло на 66,1% по сравнению с январем-сентябрем 2019 года и составило 1,2 тысячи.

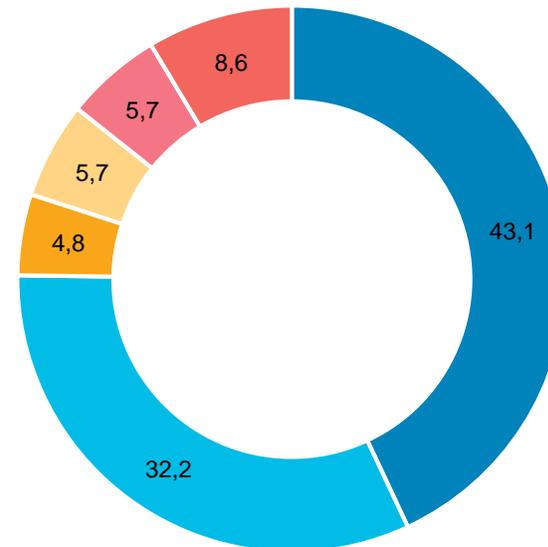
#### Распределение жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг

Январь-сентябрь 2019 года, %



- Брокеры
- Организаторы торгов
- Депозитарии
- Доверительные управляющие
- Регистраторы
- Прочее

Январь-сентябрь 2020 года, %



- Брокеры
- Организаторы торгов
- Депозитарии
- Доверительные управляющие
- Регистраторы
- Прочее

Примечание: общее количество клиентов профессиональных участников рынка ценных бумаг по состоянию на конец II квартала 2020 года составляло свыше 32 млн лиц.



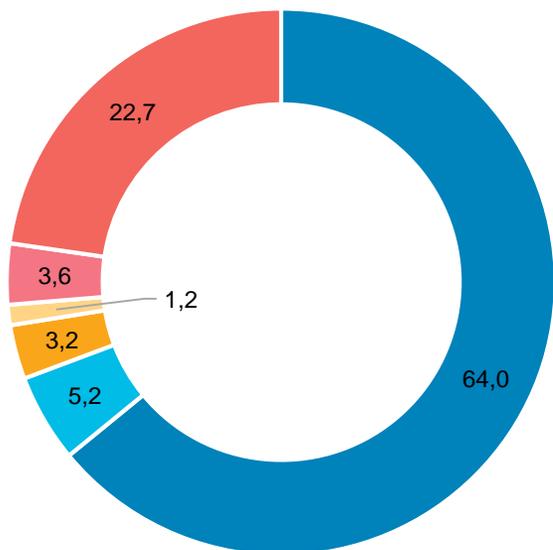
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 4. Субъекты рынка коллективных инвестиций

В январе-сентябре 2020 года количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, снизилось на 15,6% по сравнению с январем-сентябрем 2019 года и составило 1,6 тысячи.

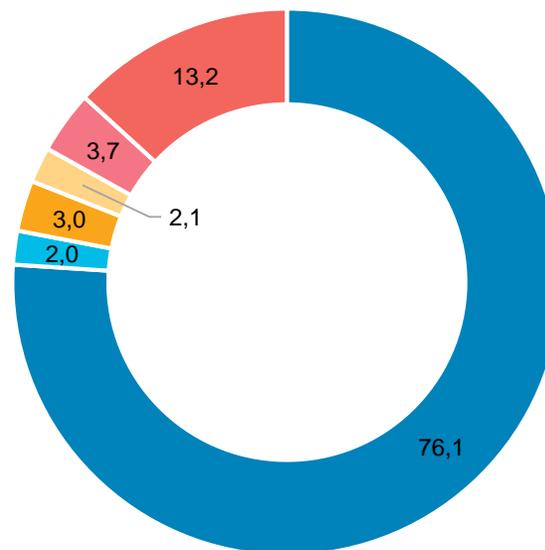
#### Распределение жалоб в отношении субъектов коллективных инвестиций

Январь-сентябрь 2019 года, %



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

Январь-сентябрь 2020 года, %



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



## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 5. Участники корпоративных отношений

В январе-сентябре 2020 года количество жалоб, поступивших в отношении акционерных обществ, эмитентов эмиссионных ценных бумаг и обществ с ограниченной ответственностью, снизилось на 34,1% по сравнению с январем-сентябрем 2019 года и составило 1,8 тысячи.

#### Распределение жалоб по вопросам корпоративных отношений

Январь-сентябрь 2019 года, %



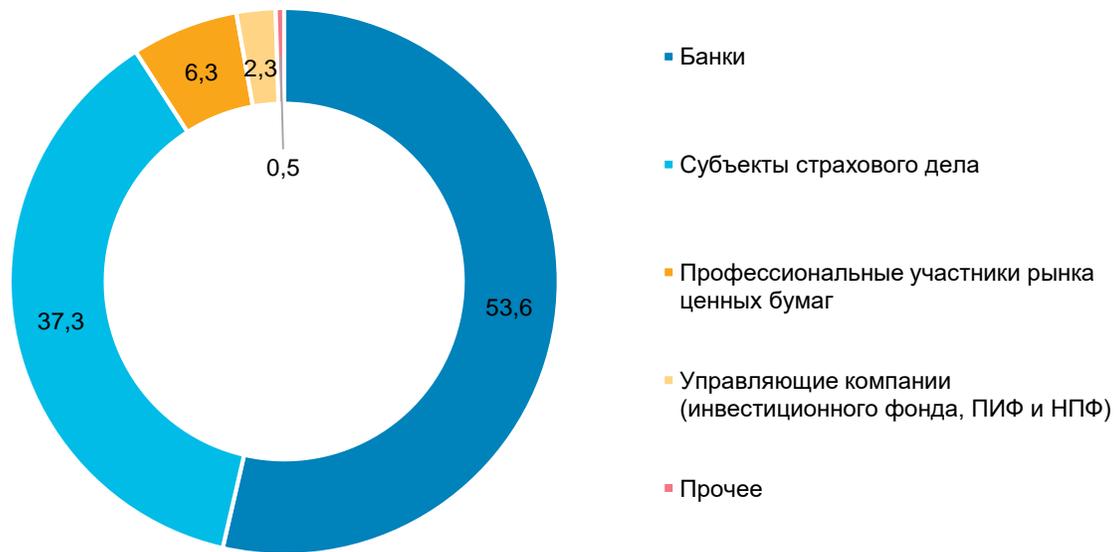
Январь-сентябрь 2020 года, %



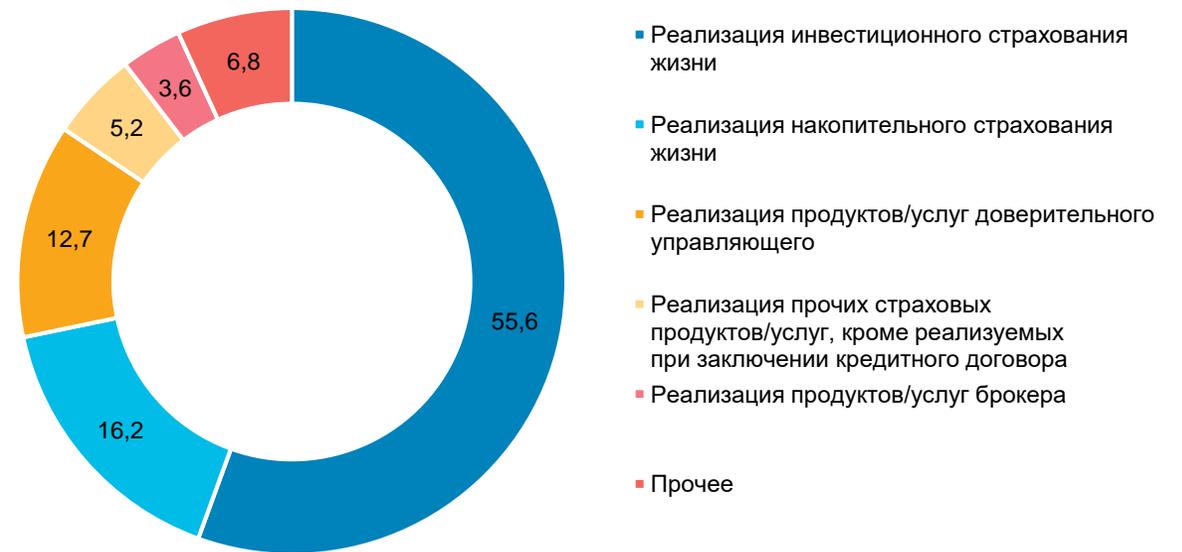


## V. Мисселинг\*

Распределение жалоб, связанных с мисселингом, в разрезе секторов (категорий участников) финансового рынка, январь-сентябрь 2020 года, %



Распределение жалоб, связанных с мисселингом, в разрезе тематик, январь-сентябрь 2020 года, %



\* 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-сентябрь 2020 года

Кредитные организации	Субъекты страхового дела	МФО, КПК, ломбарды	Участники корпоративных отношений, профучастники, субъекты коллективных инвестиций
<p><b>50*</b> предписаний об устранении/недопущении нарушений</p> <p><b>212</b> протоколов об административном правонарушении</p> <p><b>621</b> рекомендация, направленная поднадзорным организациям</p>	<p><b>184</b> предписания об устранении/недопущении нарушений</p> <p><b>200</b> протоколов об административном правонарушении</p> <p><b>106</b> рекомендаций, направленных поднадзорным организациям</p>	<p><b>802</b> предписания об устранении/недопущении нарушений</p> <p><b>298</b> протоколов об административном правонарушении</p> <p><b>2 303</b> рекомендации, направленные поднадзорным организациям</p>	<p><b>99</b> предписаний об устранении/недопущении нарушений</p> <p><b>278</b> протоколов об административном правонарушении</p> <p><b>22</b> рекомендации, направленные поднадзорным организациям</p>

\* В апреле-сентябре 2020 года в целях снижения надзорной нагрузки в отношении кредитных организаций мероприятия проводились в рамках консультативного надзора.