



Банк России

# ОТЧЕТ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ

ЯНВАРЬ-МАРТ 2021 ГОДА

Служба по защите прав потребителей и обеспечению  
доступности финансовых услуг

2021





### **Общий комментарий к отчету**

*Отчет подготовлен на основе данных по жалобам, поступившим от потребителей финансовых услуг и инвесторов в Банк России в январе-марте 2020 и 2021 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 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. С целью сопоставления статистических данных с предыдущими периодами в переходный период (2021 год) данные по жалобам указываются без учета дополнительных вопросов, а количество жалоб с учетом таких вопросов приводится справочно. С 2022 года будет применяться новый подход, в том числе и для отражения данных за 2021 год.*

*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 2021 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-марта 2021 года

За январь-март 2021 года в Банк России на рассмотрение поступило **63,6 тыс.\*** жалоб от потребителей финансовых услуг, что на **5,7%** больше, чем за 1 квартал 2020 года\*\*.

В общем количестве жалоб на долю кредитных организаций пришлось **61,8%**, на долю НФО и участников корпоративных отношений – **29,7%**.

## В отношении кредитных организаций:

- За январь-март 2021 года количество жалоб в отношении кредитных организаций выросло на **1,7%** по сравнению с январем-мартом 2020 года и составило **39,3 тысячи\***.
- Наибольшую долю среди жалоб на кредитные организации занимают вопросы потребительского кредитования – **34,1%**. По сравнению с 1 кварталом 2020 года удельный вес таких жалоб снизился на **3,8 процентного пункта**.

## В отношении НФО и участников корпоративных отношений:

- Количество жалоб на НФО и участников корпоративных отношений в январе-марте 2021 года составило **18,9 тыс.\***, что на **8,2%** выше показателя января-марта 2020 года. Основное влияние на динамику оказали микрофинансовые организации. В 1 квартале 2021 года число жалоб на микрофинансовые организации увеличилось на **27,7%**, до **7,3 тысячи\***.
- В отношении субъектов страхового дела поступило **8,5 тыс.\*** жалоб. Рост по сравнению с январем-мартом 2020 года составил **4%**. Наибольшую долю в общем объеме жалоб в отношении субъектов страхового дела занимают вопросы, связанные с ОСАГО, – **76,5%**.
- В структуре жалоб на НФО и участников корпоративных отношений на долю субъектов страхового дела приходится **45%**, микрофинансовых организаций – **38,6%**.

\* С учетом дополнительной разбивки общее количество жалоб за январь-март 2021 года составило 68,7 тыс., жалоб в отношении кредитных организаций – 42,4 тыс., НФО и участников корпоративных отношений – 20,9 тыс., микрофинансовых организаций – 8,7 тыс., субъектов страхового дела – 8,9 тыс. (см. общий комментарий к отчету).

\*\* За январь-март 2021 года в Банк России поступило 79,4 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-мартом 2020 года составил 3,4%.



## II. Сводные данные о поступлении жалоб

В январе-марте 2021 года общее количество жалоб, поступивших в Банк России, выросло на 5,7% по сравнению с январем-мартом 2020 года и составило 63,6 тысячи\*.

### Распределение общего количества жалоб

Январь-март 2020 года, %



Январь-март 2021 года, %



\* С учетом дополнительной разбивки общее количество жалоб за январь-март 2021 года составило 68,7 тыс. (см. общий комментарий к отчету).

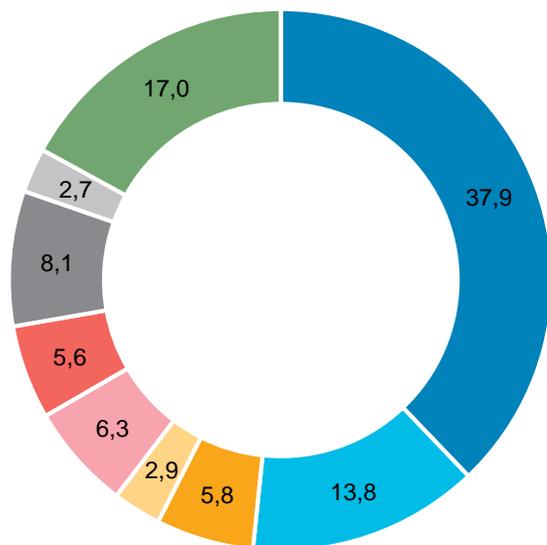


## III. Жалобы в отношении кредитных организаций (1/2)

В январе-марте 2021 года количество жалоб, поступивших в отношении кредитных организаций, выросло на 1,7% по сравнению с январем-мартом 2020 года и составило 39,3 тысячи\*.

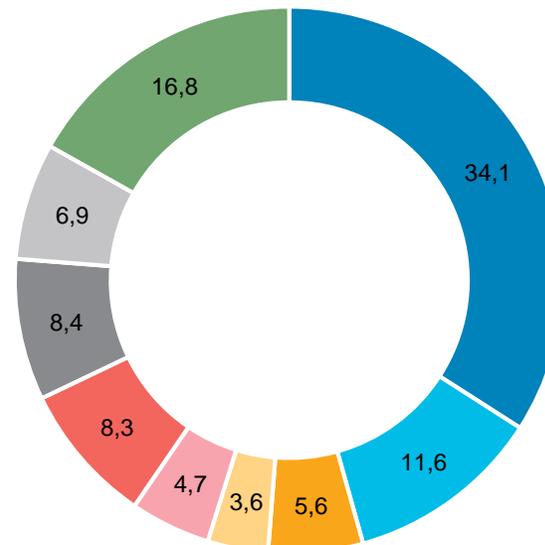
### Распределение жалоб в отношении кредитных организаций

Январь-март 2020 года, %



- Потребительское кредитование
- Ипотечное кредитование
- Банковские карты/банкоматы
- Банковский перевод
- Вклад/депозит
- Исполнительное производство
- Расчетный счет
- Мошенничество
- Прочее

Январь-март 2021 года, %



- Потребительское кредитование
- Ипотечное кредитование
- Банковские карты/банкоматы
- Банковский перевод
- Вклад/депозит
- Исполнительное производство
- Расчетный счет
- Мошенничество
- Прочее

\* С учетом дополнительной разбивки количество жалоб на кредитные организации за январь-март 2021 года составило 42,4 тыс. (см. общий комментарий к отчету).

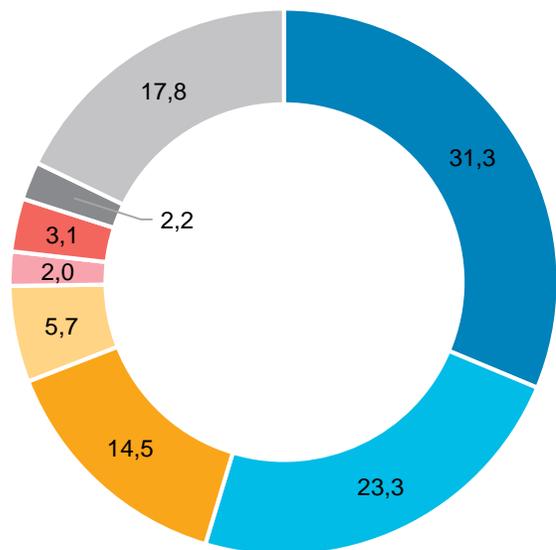


## III. Жалобы в отношении кредитных организаций (2/2)

В январе-марте 2021 года количество жалоб, поступивших по тематике «Потребительское кредитование», снизилось на 8,5% по сравнению с январем-мартом 2020 года и составило 13,4 тысячи\*.

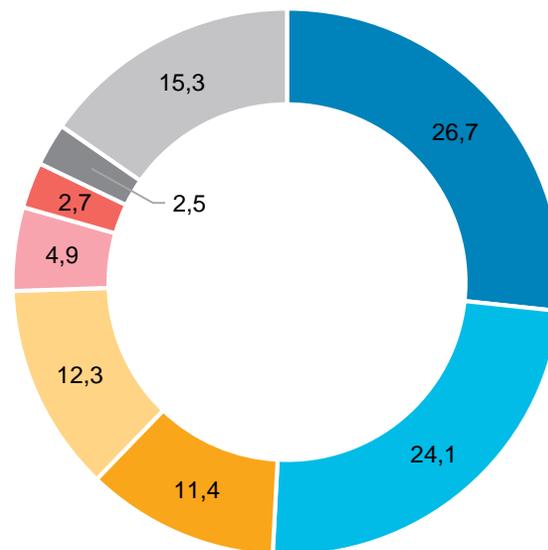
### Распределение жалоб по тематике «Потребительское кредитование»

Январь-март 2020 года, %



- Вопросы, связанные с положениями Закона №230-ФЗ\*\*
- Проблемы с погашением
- 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
- Реструктуризация потребительских кредитов в связи с коронавирусом\*\*\*
- Прочее

Январь-март 2021 года, %



- Вопросы, связанные с положениями Закона №230-ФЗ\*\*
- Проблемы с погашением
- 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
- Реструктуризация потребительских кредитов в связи с коронавирусом\*\*\*
- Прочее

\* С учетом дополнительной разбивки количество жалоб по вопросам потребительского кредитования за январь-март 2021 года составило 15 тыс. (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».

\*\*\* С учетом жалоб на аннулирование ранее предоставленных кредитных каникул из-за отсутствия документов, подтверждающих снижение дохода заемщика.



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

### 1. Субъекты страхового дела (1/2)

В январе-марте 2021 года количество жалоб, поступивших в отношении субъектов страхового дела, выросло на 4% по сравнению с январем-мартом 2020 года и составило 8,5 тысячи\*.

#### Распределение жалоб в отношении субъектов страхового дела

Январь-март 2020 года, %



Январь-март 2021 года, %



\* С учетом дополнительной разбивки количество жалоб в отношении субъектов страхового дела за январь-март 2021 года составило 8,9 тыс. (см. общий комментарий к отчету).



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

### 1. Субъекты страхового дела (2/2)

В январе-марте 2021 года количество жалоб, поступивших по тематике «ОСАГО», снизилось на 1,1% по сравнению с январем-мартом 2020 года и составило 6,5 тысячи\*.

#### Распределение жалоб по тематике «ОСАГО»

Январь-март 2020 года, %



Январь-март 2021 года, %



\* С учетом дополнительной разбивки количество жалоб по вопросам ОСАГО за январь-март 2021 года составило 6,7 тыс. (см. общий комментарий к отчету).



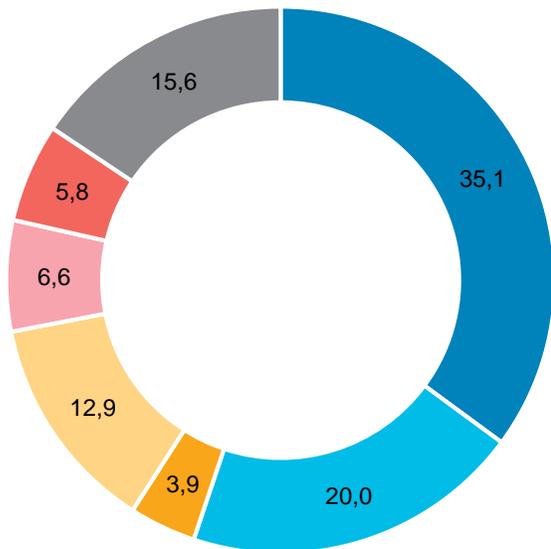
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 2. Микрофинансовые организации

В январе-марте 2021 года количество жалоб, поступивших в отношении микрофинансовых организаций, выросло на 27,7% по сравнению с январем-мартом 2020 года и составило 7,3 тысячи\*.

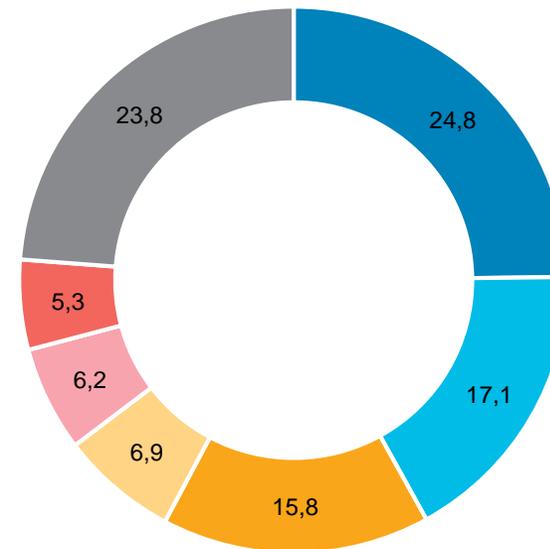
#### Распределение жалоб в отношении МФО

Январь-март 2020 года, %



- Совершение действий, направленных на возврат задолженности
- Завышение начисленной задолженности
- Навязывание дополнительных платных услуг
- Мошенничество
- Реструктуризация/ рефинансирование договора займа
- Вопросы по кредитным историям
- Прочее

Январь-март 2021 года, %



- Совершение действий, направленных на возврат задолженности
- Завышение начисленной задолженности
- Навязывание дополнительных платных услуг
- Мошенничество
- Реструктуризация/ рефинансирование договора займа
- Вопросы по кредитным историям
- Прочее

\* С учетом дополнительной разбивки количество жалоб в отношении микрофинансовых организаций за январь-март 2021 года составило 8,7 тыс. (см. общий комментарий к отчету).



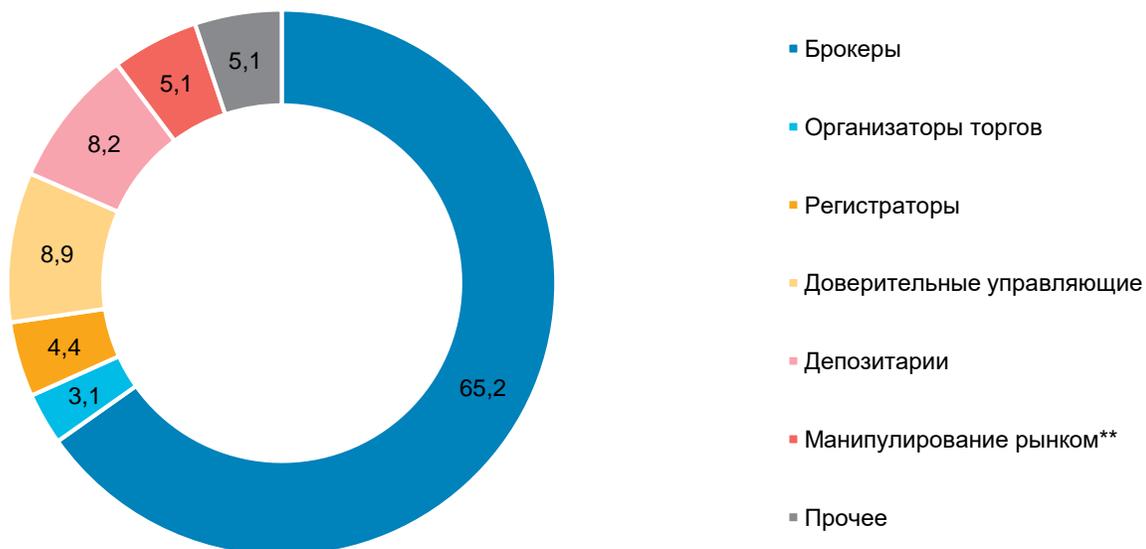
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 3. Субъекты рынка ценных бумаг

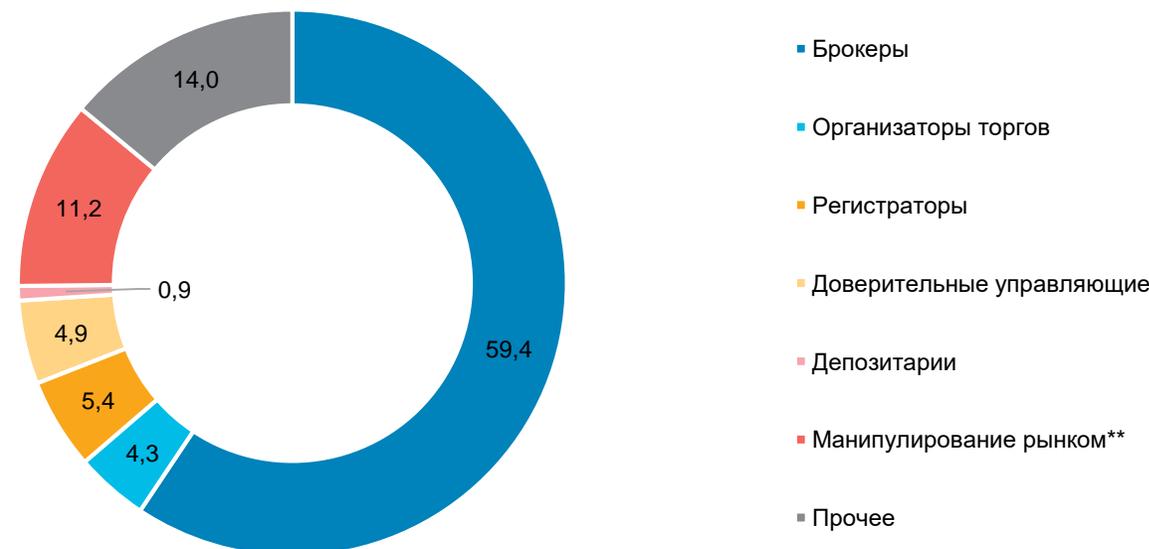
В январе-марте 2021 года количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка ценных бумаг, выросло в 1,6 раза по сравнению с январем-мартом 2020 года и составило 0,47 тысячи\*.

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

Январь-март 2020 года, %



Январь-март 2021 года, %



\* С учетом дополнительной разбивки количество жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг за январь-март 2021 года составило 0,5 тыс. (см. общий комментарий к отчету).

\*\* Манипулирование рынком и неправомерное использование инсайдерской информации.

Примечание: общее количество клиентов профессиональных участников рынка ценных бумаг по состоянию на конец IV квартала 2020 года составляло 40 млн



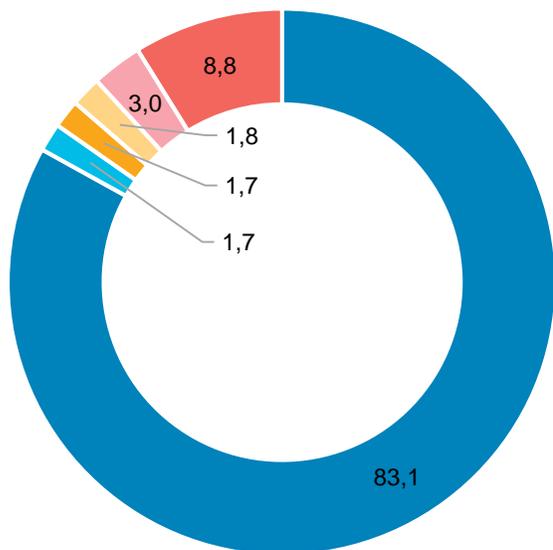
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 4. Субъекты рынка коллективных инвестиций

В январе-марте 2021 года количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, снизилось в 2,7 раза по сравнению с январем-мартом 2020 года и составило 0,3 тысячи.

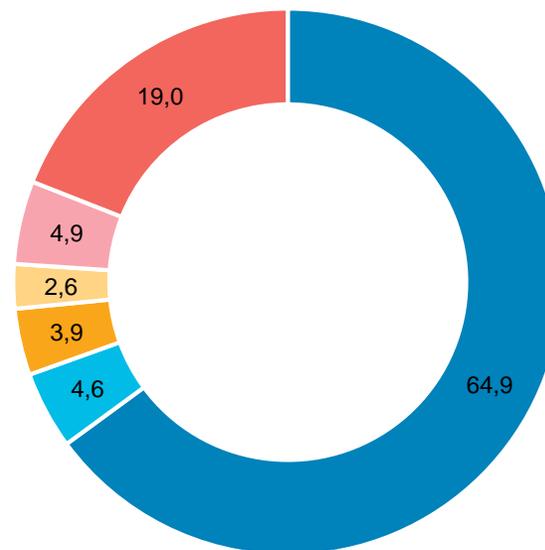
#### Распределение жалоб в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций

Январь-март 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

Январь-март 2021 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

\* С учетом дополнительной разбивки количество жалоб в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций за январь-март 2021 года составило также 0,3 тыс. (см. общий комментарий к отчету).

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

### 5. Участники корпоративных отношений

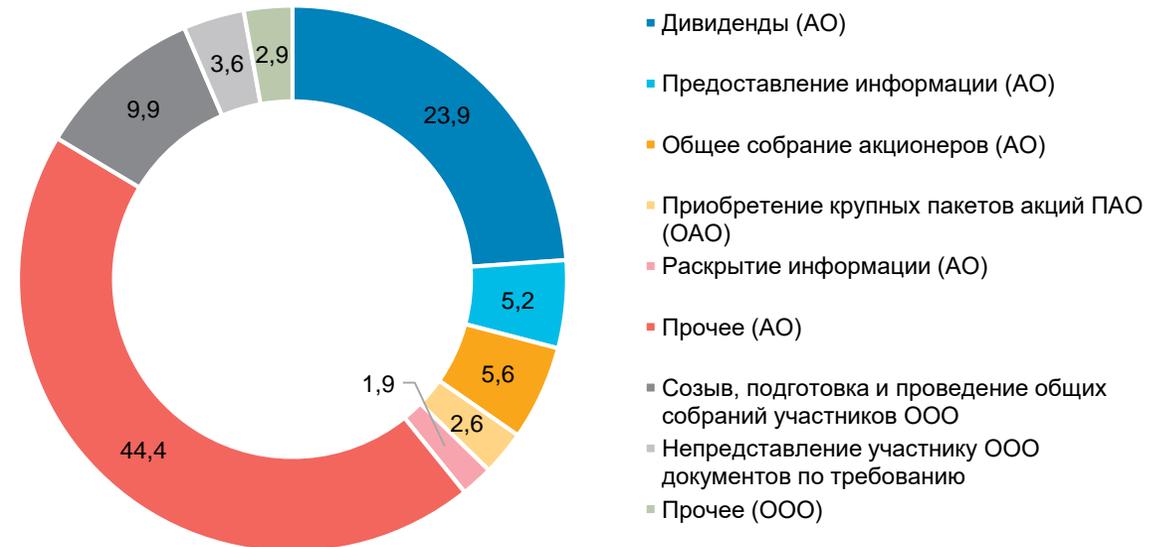
В январе-марте 2021 года количество жалоб, поступивших в отношении акционерных обществ, эмитентов эмиссионных ценных бумаг и обществ с ограниченной ответственностью, выросло в 1,5 раза по сравнению с январем-мартом 2020 года и составило 0,9 тысячи.

#### Распределение жалоб по вопросам корпоративных отношений

Январь-март 2020 года, %



Январь-март 2021 года, %



\* С учетом дополнительной разбивки количество жалоб в отношении участников корпоративных отношений за январь-март 2021 года составило 1 тыс. (см. общий комментарий к отчету).

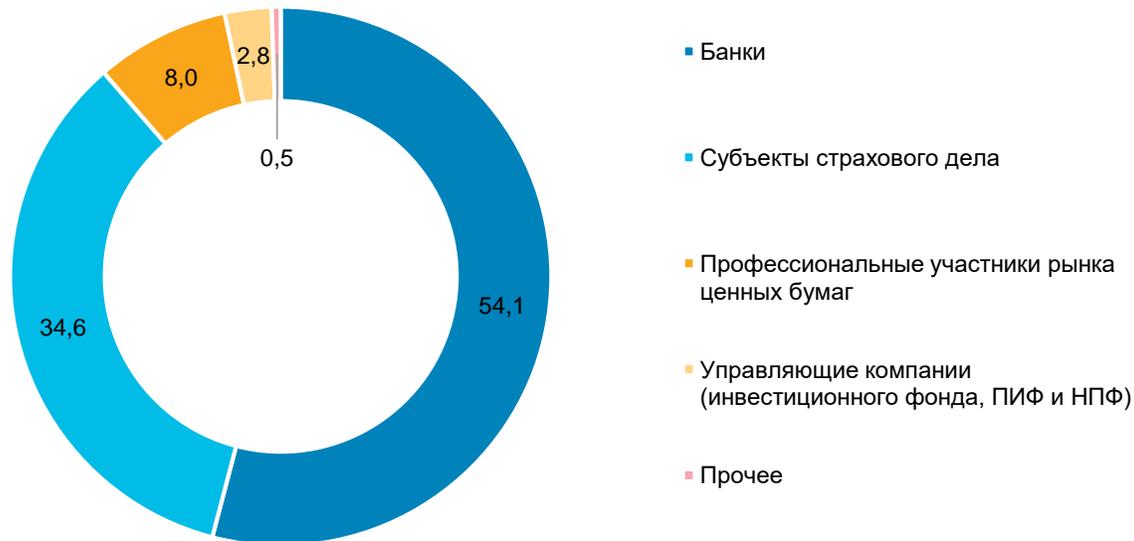


## V. Мисселинг (1/2)

В январе-марте 2021 года количество жалоб, поступивших по вопросам мисселинга, выросло на 48,3% по сравнению с январем-мартом 2020 года и составило 1,1 тысячи.

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

Январь-март 2020 года, %



Январь-март 2021 года, %



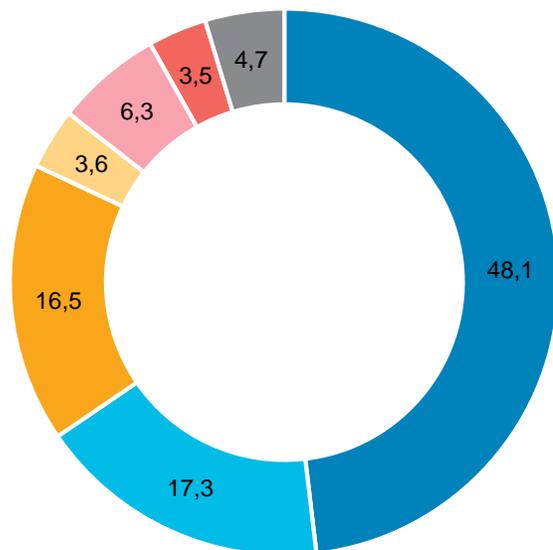
\* С учетом дополнительной разбивки количество жалоб по вопросам мисселинга за январь-март 2021 года составило 1,2 тыс. (см. общий комментарий к отчету).



## V. Мисселинг (2/2)

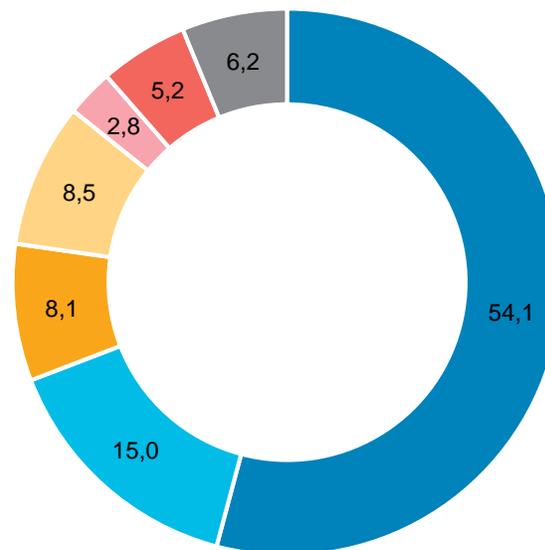
### Распределение жалоб, связанных с мисселингом, в разрезе тематик

Январь-март 2020 года, %



- Реализация инвестиционного страхования жизни
- Реализация накопительного страхования жизни
- Реализация продуктов/услуг доверительного управляющего
- Реализация продуктов/услуг брокера
- Реализация прочих страховых продуктов/услуг, кроме реализуемых при заключении кредитного договора
- Реализация инвестиционных паев ПИФ
- Прочее

Январь-март 2021 года, %



- Реализация инвестиционного страхования жизни
- Реализация накопительного страхования жизни
- Реализация продуктов/услуг доверительного управляющего
- Реализация продуктов/услуг брокера
- Реализация прочих страховых продуктов/услуг, кроме реализуемых при заключении кредитного договора
- Реализация инвестиционных паев ПИФ
- Прочее



## VI. Меры, принятые Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в отношении участников финансового рынка, январь-март 2021 года

Кредитные организации	Субъекты страхового дела	МФО, КПК, ломбарды	Участники корпоративных отношений, профучастники, субъекты коллективных инвестиций
51 протокол об административном правонарушении*	27 предписаний об устранении/недопущении нарушений  106 протоколов об административном правонарушении*	70 предписаний об устранении/недопущении нарушений  26 протоколов об административном правонарушении*	12 предписаний об устранении/недопущении нарушений  158 протоколов об административном правонарушении*

\* Включая протоколы об административном правонарушении, составленные по результатам рассмотрения мотивированных заключений, подготовленных территориальными подразделениями Службы.