



Банк России

# ОТЧЕТ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ

ЯНВАРЬ-ИЮНЬ 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-июне 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-июня 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-июня 2021 года

За январь-июнь 2021 года в Банк России на рассмотрение поступило **125,1 тыс.\*** жалоб от потребителей финансовых услуг и инвесторов, что на **15,6%** меньше, чем за 1 полугодие 2020 года\*\*.

Основной фактор снижения – сокращение поступления жалоб в отношении кредитных организаций по вопросам реструктуризации кредитов в связи с пандемией коронавирусной инфекции.

В общем количестве жалоб на долю кредитных организаций пришлось **59,4%**, на долю НФО и участников корпоративных отношений – **32,6%**.

## В отношении кредитных организаций:

- За январь-июнь 2021 года количество жалоб в отношении кредитных организаций снизилось на **30,3%** по сравнению с январем-июнем 2020 года и составило **74,4 тысячи\***.
- Наибольшую долю среди жалоб на кредитные организации занимают вопросы потребительского кредитования – **33,2%**. По сравнению с 1 полугодием 2020 года удельный вес таких жалоб снизился на **9,9 процентного пункта**.

## В отношении НФО и участников корпоративных отношений:

- Количество жалоб на НФО и участников корпоративных отношений в январе-июне 2021 года составило **40,8 тыс.\***, что на **20,9%** выше показателя января-июня 2020 года. Рост обеспечили главным образом субъекты страхового дела и микрофинансовые организации.
- В отношении субъектов страхового дела поступило **18,2 тыс.\*** жалоб. Рост по сравнению с январем-июнем 2020 года составил **21,3%**. Наибольшую долю в общем объеме жалоб в отношении субъектов страхового дела занимают вопросы, связанные с ОСАГО, – **75,5%**.
- В 1 полугодии 2021 года число жалоб на микрофинансовые организации увеличилось на **23,3%**, до **15,2 тысячи\***.
- В структуре жалоб на НФО и участников корпоративных отношений на долю субъектов страхового дела приходится **44,6%**, микрофинансовых организаций – **37,2%**.

\* С учетом дополнительной разбивки общее количество жалоб за январь-июнь 2021 года составило 145,7 тыс., жалоб в отношении кредитных организаций – 85,8 тыс., НФО и участников корпоративных отношений – 49,3 тыс., субъектов страхового дела – 20,5 тыс., микрофинансовых организаций – 20,9 тыс. (см. общий комментарий к отчету).

\*\* За январь-июнь 2021 года в Банк России поступило 148,7 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-июнем 2020 года составило 15,9%.



## II. Сводные данные о поступлении жалоб

В январе-июне 2021 года общее количество жалоб, поступивших в Банк России, снизилось на 15,6% по сравнению с январем-июнем 2020 года и составило 125,1 тысячи\*.

### Распределение общего количества жалоб

Январь-июнь 2020 года, %



Январь-июнь 2021 года, %



\* С учетом дополнительной разбивки общее количество жалоб за январь-июнь 2021 года составило 145,7 тыс. (см. общий комментарий к отчету).

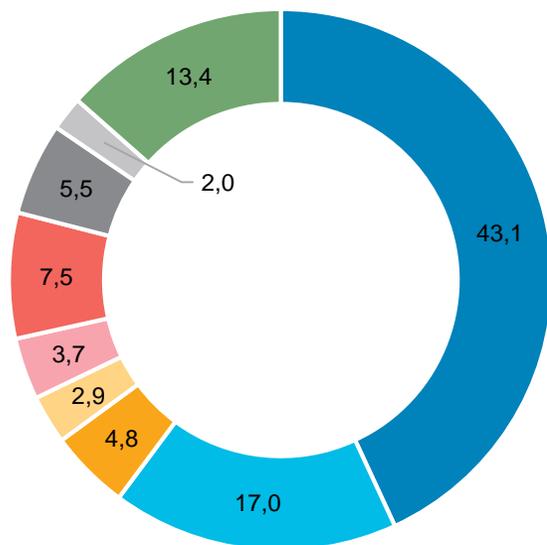


## III. Жалобы в отношении кредитных организаций (1/2)

В январе-июне 2021 года количество жалоб, поступивших в отношении кредитных организаций, снизилось на 30,3% по сравнению с январем-июнем 2020 года и составило 74,4 тысячи\*.

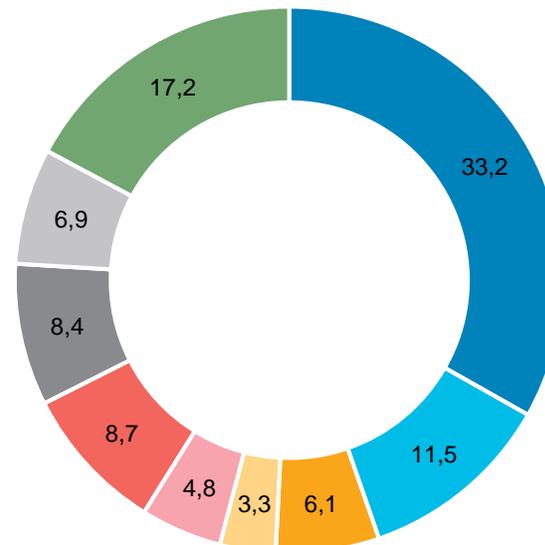
### Распределение жалоб в отношении кредитных организаций

Январь-июнь 2020 года, %



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

Январь-июнь 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-июнь 2021 года составило 85,8 тыс. (см. общий комментарий к отчету).

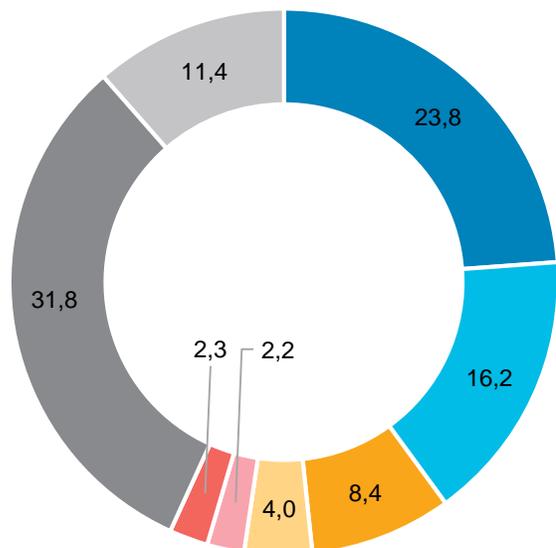


## III. Жалобы в отношении кредитных организаций (2/2)

В январе-июне 2021 года количество жалоб, поступивших по тематике «Потребительское кредитование», снизилось на 46,3% по сравнению с январем-июнем 2020 года и составило 24,7 тысячи\*.

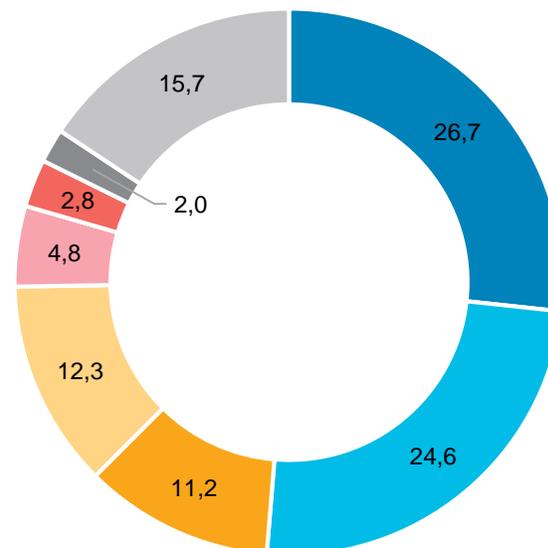
### Распределение жалоб по тематике «Потребительское кредитование»

Январь-июнь 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-июнь 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-июнь 2021 года составило 30,1 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 отказы в реструктуризации и 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-июне 2021 года количество жалоб, поступивших в отношении субъектов страхового дела, выросло на 21,3% по сравнению с январем-июнем 2020 года и составило 18,2 тысячи\*.

#### Распределение жалоб в отношении субъектов страхового дела

Январь-июнь 2020 года, %



Январь-июнь 2021 года, %



\* С учетом дополнительной разбивки количество жалоб в отношении субъектов страхового дела за январь-июнь 2021 года составило 20,5 тыс. (см. общий комментарий к отчету).

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

### 1. Субъекты страхового дела (2/2)

В январе-июне 2021 года количество жалоб, поступивших по тематике «ОСАГО», выросло на 14,9% по сравнению с январем-июнем 2020 года и составило 13,8 тысячи\*.

#### Распределение жалоб по тематике «ОСАГО»

Январь-июнь 2020 года, %



Январь-июнь 2021 года, %



\* С учетом дополнительной разбивки количество жалоб по вопросам ОСАГО за январь-июнь 2021 года составило 14,2 тыс. (см. общий комментарий к отчету).



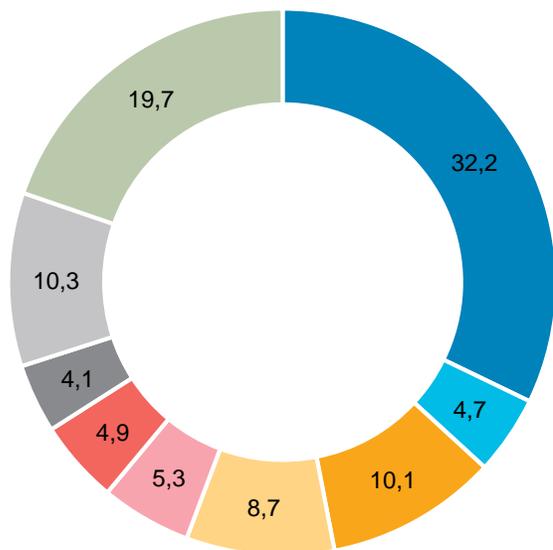
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 2. Микрофинансовые организации

В январе-июне 2021 года количество жалоб, поступивших в отношении микрофинансовых организаций, выросло на 23,3% по сравнению с январем-июнем 2020 года и составило 15,2 тысячи\*.

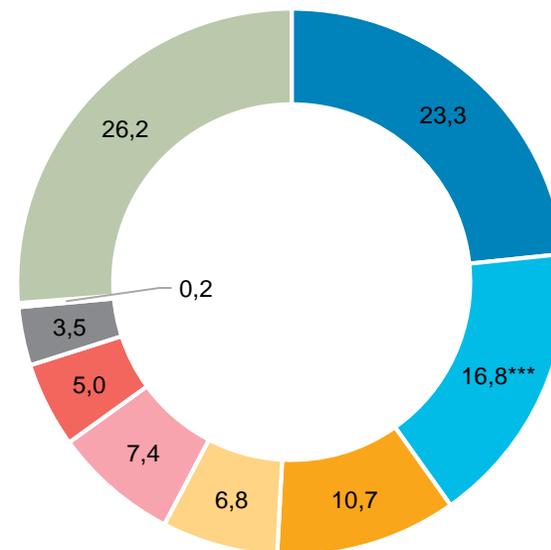
#### Распределение жалоб в отношении МФО

Январь-июнь 2020 года, %



- Вопросы, связанные с положениями Закона №230-ФЗ\*\*
- Навязывание дополнительных платных услуг
- Взимание комиссий, в том числе связанных с продлением срока возврата займа
- Мошенничество
- Реструктуризация/ рефинансирование договора займа
- Вопросы по кредитным историям
- Превышение предельного размера задолженности
- Реструктуризация договора займа в связи с коронавирусом
- Прочее

Январь-июнь 2021 года, %



- Вопросы, связанные с положениями Закона №230-ФЗ\*\*
- Навязывание дополнительных платных услуг
- Взимание комиссий, в том числе связанных с продлением срока возврата займа
- Мошенничество
- Реструктуризация/ рефинансирование договора займа
- Вопросы по кредитным историям
- Превышение предельного размера задолженности
- Реструктуризация договора займа в связи с коронавирусом
- Прочее

\* С учетом дополнительной разбивки количество жалоб в отношении микрофинансовых организаций за январь-июнь 2021 года составило 20,9 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».

\*\*\* Часть жалоб на навязывание фактически касается взимания комиссий, такие жалобы являются необоснованными, при этом однотипными и массовыми, и направлены даже в отношении тех организаций, деятельность которых никогда не предусматривала взимания комиссий.



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

### 3. Субъекты рынка ценных бумаг

В январе-июне 2021 года количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка ценных бумаг, выросло на 3,5% по сравнению с январем-июнем 2020 года и составило 0,9 тысячи\*.

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

Январь-июнь 2020 года, %



Январь-июнь 2021 года, %



\* С учетом дополнительной разбивки количество жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг за январь-июнь 2021 года составило 1,1 тыс. (см. общий комментарий к отчету).

Примечание: общее количество клиентов профессиональных участников рынка ценных бумаг по состоянию на конец I квартала 2021 года составляло порядка 46 млн

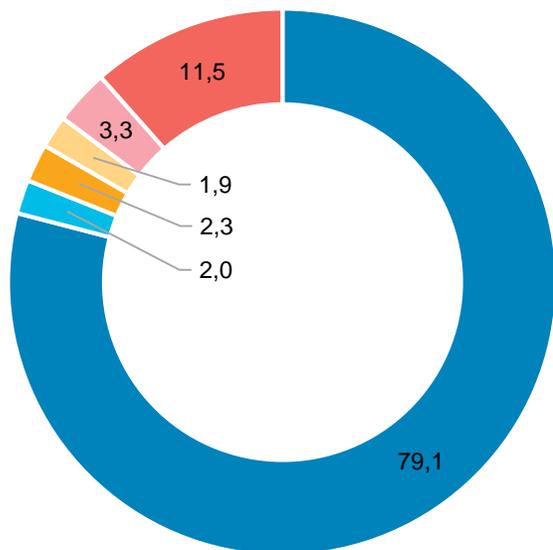
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 4. Субъекты рынка коллективных инвестиций

В январе-июне 2021 года количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, снизилось на 47,3% по сравнению с январем-июнем 2020 года и составило 0,63 тысячи\*.

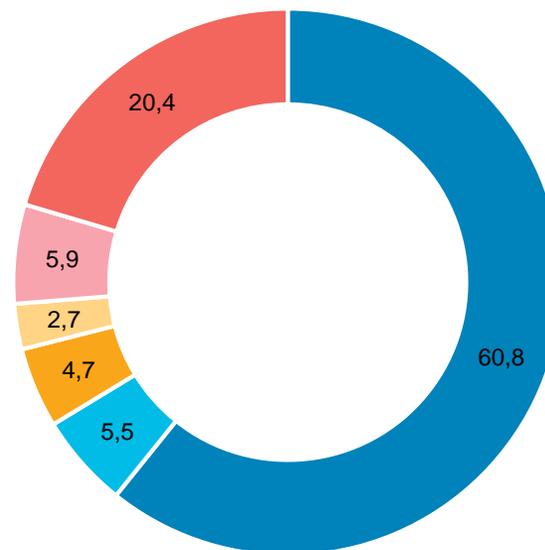
#### Распределение жалоб в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций

Январь-июнь 2020 года, %



- Несогласие с переходом из ПФР в НПФ, между НПФ
- Заклучение, 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-июнь 2021 года, %



- Несогласие с переходом из ПФР в НПФ, между НПФ
- Заклучение, 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-июнь 2021 года составило также 0,65 тыс. (см. общий комментарий к отчету).



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

### 5. Участники корпоративных отношений

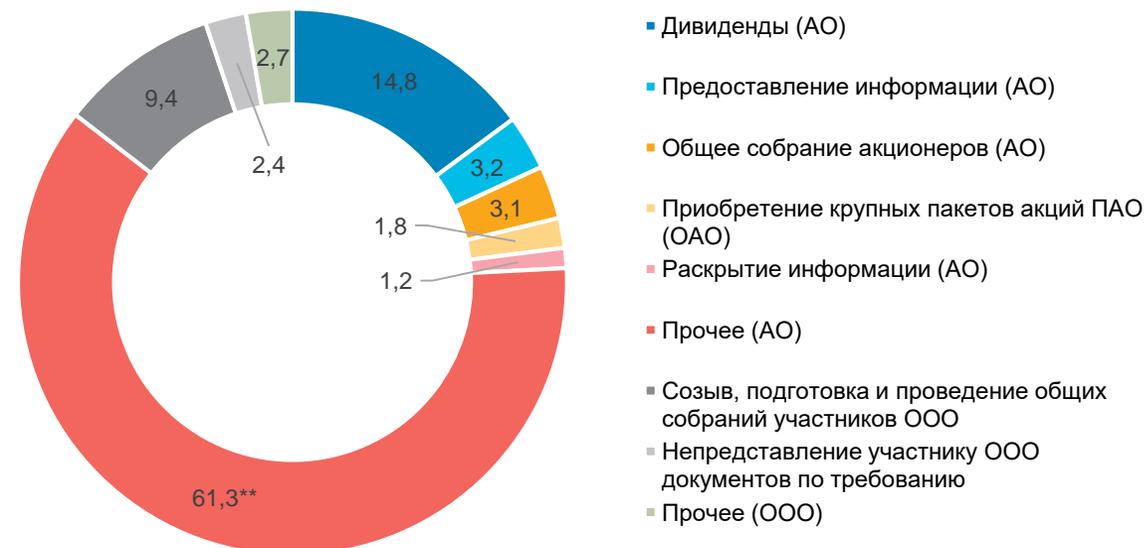
В январе-июне 2021 года количество жалоб, поступивших в отношении акционерных обществ, эмитентов эмиссионных ценных бумаг и обществ с ограниченной ответственностью, выросло в 2,8 раза по сравнению с январем-июнем 2020 года и составило 3,1 тысячи.

#### Распределение жалоб по вопросам корпоративных отношений

Январь-июнь 2020 года, %



Январь-июнь 2021 года, %



\* С учетом дополнительной разбивки количество жалоб в отношении участников корпоративных отношений за январь-июнь 2021 года составило 3,3 тыс. (см. общий комментарий к отчету).

\*\* Рост доли категории «Прочее» произошел главным образом за счет жалоб, написанных по единому шаблону в отношении одного эмитента и касающихся цены акций. Такие жалобы начали поступать с марта 2021 года и именно они обусловили структурные сдвиги в распределении жалоб по вопросам корпоративных отношений в 1 полугодии 2021 года.

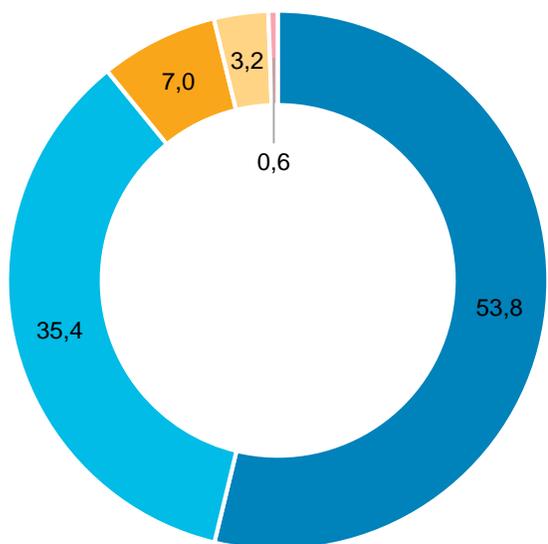


## V. Мисселинг (1/2)

В январе-июне 2021 года количество жалоб, поступивших по вопросам мисселинга, выросло на 37,8% по сравнению с январем-июнем 2020 года и составило 1,7 тысячи\*.

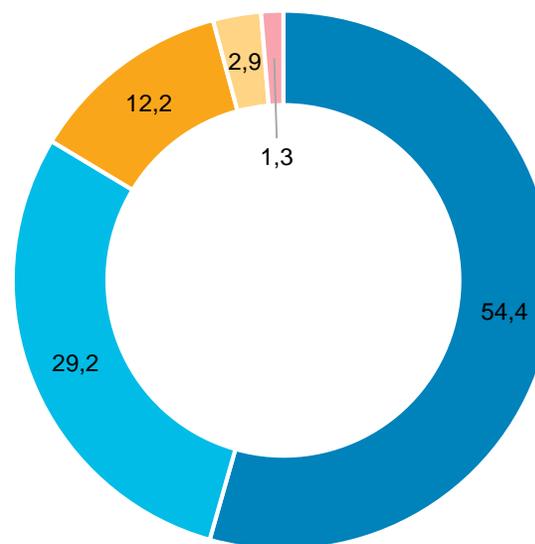
### Распределение жалоб, связанных с мисселингом, в разрезе категорий участников финансового рынка

Январь-июнь 2020 года, %



- Банки
- Субъекты страхового дела
- Профессиональные участники рынка ценных бумаг
- Управляющие компании (инвестиционного фонда, ПИФ и НПФ)
- Прочее

Январь-июнь 2021 года, %



- Банки
- Субъекты страхового дела
- Профессиональные участники рынка ценных бумаг
- Управляющие компании (инвестиционного фонда, ПИФ и НПФ)
- Прочее

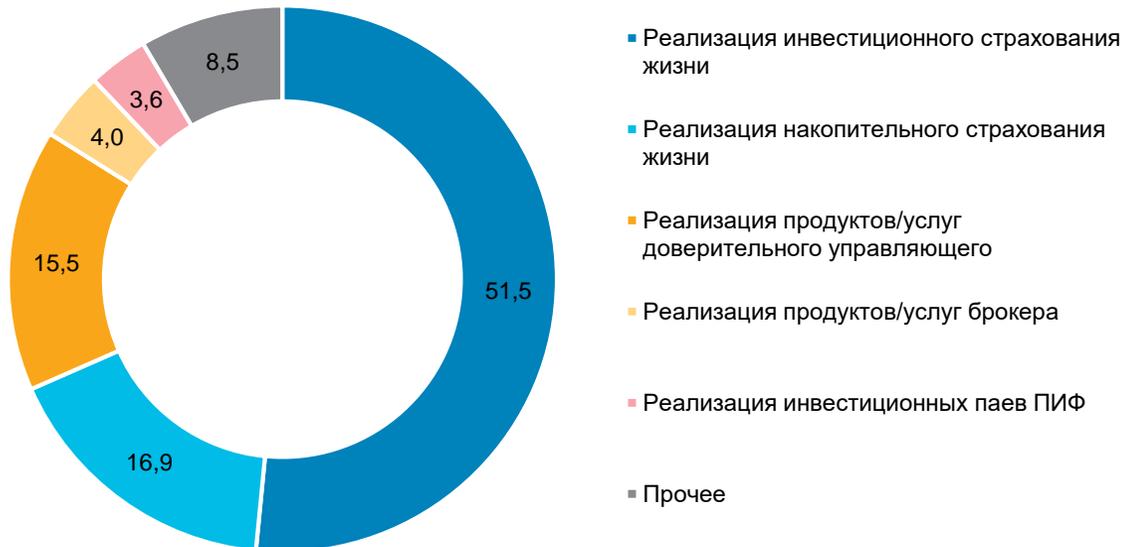
\* С учетом дополнительной разбивки количество жалоб по вопросам мисселинга за январь-июнь 2021 года составило 2,2 тыс. (см. общий комментарий к отчету).



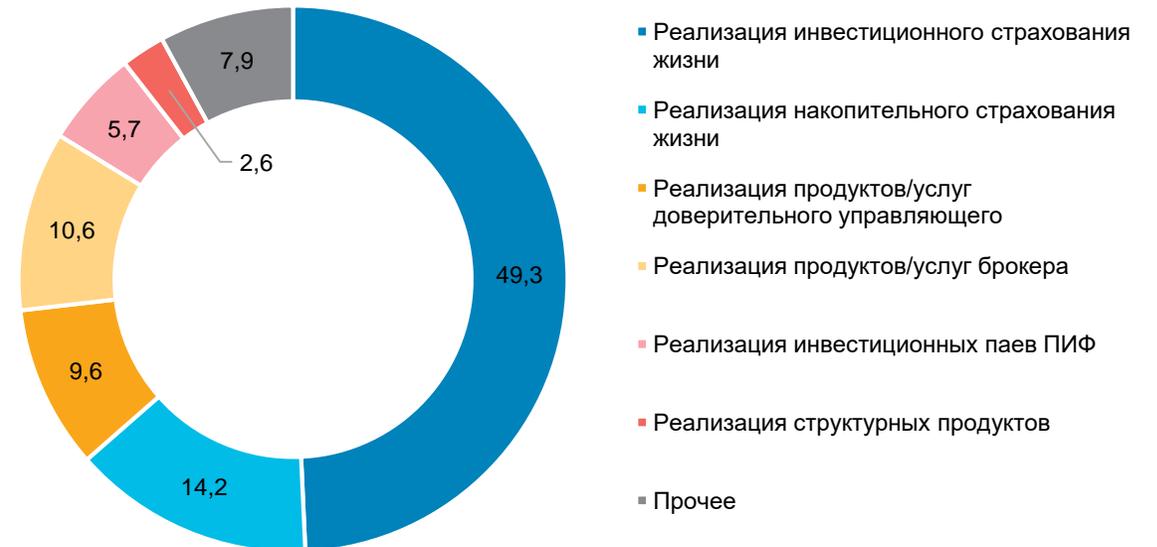
## V. Мисселинг (2/2)

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

Январь-июнь 2020 года, %



Январь-июнь 2021 года, %





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

Кредитные организации	Субъекты страхового дела	МФО, КПК, ломбарды	Участники корпоративных отношений, профучастники, субъекты коллективных инвестиций
<p>100 протоколов об административном правонарушении**</p> <p>539 рекомендаций, направленных поднадзорным организациям</p>	<p>151 предписание об устранении/недопущении нарушений</p> <p>272 протокола об административном правонарушении**</p> <p>68 рекомендаций, направленных поднадзорным организациям</p>	<p>255 предписаний об устранении/недопущении нарушений</p> <p>63 протокола об административном правонарушении**</p> <p>768 рекомендаций, направленных поднадзорным организациям</p>	<p>36 предписаний об устранении/недопущении нарушений</p> <p>436 протоколов об административном правонарушении**</p> <p>100 рекомендаций, направленных поднадзорным организациям</p>

\* Согласно имеющейся на момент подготовки отчета информации.

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