

Методика

расчета индикатора для формирования ренкингов кредитных организаций по
относительному количеству жалоб потребителей финансовых услуг по
вопросам кредитования физических лиц

1. Настоящая Методика разработана с целью определения подходов к расчету индикатора для формирования ренкинга кредитных организаций, в том числе системно значимых кредитных организаций и иных кредитных организаций, которые системно значимыми не являются (за исключением небанковских кредитных организаций), по относительному количеству жалоб потребителей финансовых услуг по вопросам кредитования физических лиц для публикации ренкингов на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее при совместном упоминании – ренкинги по вопросам кредитования физических лиц)¹.

2. Индикатором является расчетный показатель, отражающий количество поступивших в Банк России обоснованных жалоб физических лиц в отношении кредитной организации по вопросам кредитования в расчете на 100 000 единиц клиентской базы кредитной организации (далее – индикатор).

Индикатор рассчитывается по каждой участвующей в формировании соответствующего ренкинга по вопросам кредитования физических лиц системно значимой кредитной организации и иной кредитной организации, которая системно значимой не является.

3. Расчет индикатора осуществляется с использованием следующей формулы:

$$И_{\text{кред.фл КО}} = \frac{A_{\text{кред.фл КО}}}{n_{\text{кред.фл КО}_H} + n_{\text{кред.фл КО}_З}} * 100000, \text{ где:}$$

¹ В Методику могут быть внесены уточнения по итогам апробации.

$I_{\text{кред.фл КО}}$ – индикатор кредитной организации для формирования рейтингов по вопросам кредитования физических лиц;

$A_{\text{кред.фл КО}}$ – количество обоснованных жалоб на кредитную организацию по вопросам кредитования физических лиц, поступивших за отчетный период в Банк России от физических лиц²;

$n_{\text{кред.фл КО}_Н}$ – количество действующих кредитов, предоставленных физическим лицам³, на начало отчетного периода;

$n_{\text{кред.фл КО}_З}$ – количество кредитов, предоставленных физическим лицам за отчетный период⁴;

$n_{\text{кред.фл КО}_Н} + n_{\text{кред.фл КО}_З}$ – клиентская база.

Для расчета индикатора учитываются показатели формы отчетности 0409316 Указания № 6406-У, актуальные по состоянию на дату расчета индикатора (в том числе с учетом представленной кредитной организацией замены отчетности).

4. Отчетным периодом для целей формирования рейтингов по вопросам кредитования физических лиц является период с января по декабрь года, предшествующего дате формирования соответствующего рейтинга.

5. Жалобами, поступившими за отчетный период в Банк России от физических лиц, признаются жалобы, при соблюдении одновременно следующих условий:

- заявитель указал, что он является физическим лицом;
- в жалобе содержится наименование кредитной организации;
- жалоба направлена по вопросам кредитования физических лиц (ипотечное кредитование, автокредитование, иное потребительское

² За исключением повторных жалоб с дублирующим содержанием.

³ Сумма строк по всем кодам ОКЕО графы 12 и 13 кода показателя 2 раздела 1 формы 0409316 Указания Банка России от 10.04.2023 № 6406-У «О формах, сроках, порядке составления и представления форм отчетности кредитных организаций (банковских групп) в Центральный банк Российской Федерации, а также о перечне информации о деятельности кредитных организаций (банковских групп)» (далее – Указание № 6406-У).

⁴ Сумма показателей «в рублях» и «в иностранной валюте» пункта 4.1 подраздела Справочно раздела 1 формы 0409316 Указания № 6406-У. Сумма значений за двенадцать месяцев отчетного периода.

кредитование, в том числе по вопросам навязывания дополнительных услуг при кредитовании), включая случаи направления Банком России жалобы в кредитные организации на рассмотрение в соответствии со статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)».

6. Жалоба признается обоснованной и учитывается в расчете индикатора при наличии факта нарушения кредитной организацией прав заявителя, в том числе не влекущего применение мер принуждения в рамках конкретного обращения, или неприемлемой практики, зафиксированного:

- в мотивированном заключении о выявлении признаков административного правонарушения, либо протоколе об административном правонарушении;

- в мотивированном заключении об истечении срока давности привлечения к административной ответственности либо определении об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении, вынесенном на основании пунктов 4, 6 части 1 статьи 24.5 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях;

- в постановлении по делу об административном правонарушении;

- в предписании Банка России о применении мер в отношении кредитной организации;

- в письменной рекомендации кредитной организации об устранении и (или) недопущении выявленного нарушения (неприемлемой практики) или протоколе надзорной встречи.

7. Расчет индикаторов для формирования ренкингов по вопросам кредитования физических лиц осуществляется в отношении кредитных организаций, у которых на дату расчета индикатора за отчетный период имеется лицензия на осуществление банковских операций. В случае реорганизации кредитной организации / кредитных организаций в течение отчетного периода индикатор рассчитывается только в отношении организации – правопреемника.

В расчет включаются жалобы, которые признаны обоснованными по отношению к кредитной организации – правопреемнику в соответствии с пунктом 6 настоящей методики.

8. В ренкинги по вопросам кредитования физических лиц не включаются кредитные организации, в отношении которых в Банк России поступило не более одной жалобы в соответствии с условиями, предусмотренными пунктами 5 и 6 настоящей методики.

9. До публикации ренкингов по вопросам кредитования физических лиц Банк России информирует кредитные организации о значении индикатора и показателях, которые используются для его расчета. При наличии обоснованных возражений кредитные организации вправе направить их в Банк России для учета результатов рассмотрения возражений в расчете индикатора.

10. В целях представления сопоставимой информации о значениях индикаторов кредитных организаций Банк России публикует на сайте в сети Интернет ренкинг кредитных организаций с клиентской базой более 5 млн кредитов⁵, а также ренкинги системно значимых кредитных организаций и иных кредитных организаций, которые системно значимыми не являются.

⁵ 5 млн кредитов определены в качестве порогового значения, так как 5,1 млн кредитов - это средний размер клиентской базы кредитных организаций, на которые поступили обоснованные жалобы по вопросам кредитования физических лиц в 2024 году. При этом банки с указанной клиентской базой предоставили около 90% от общего количества кредитов физическим лицам, рассчитанного в соответствии с настоящей методикой.