

Методика

расчета индикатора для формирования полугодовых 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 полугодовых ренкингов кредитных организаций по относительному количеству жалоб потребителей финансовых услуг по вопросам кредитования физических лиц для публикации полугодовых ренкингов на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее при совместном упоминании – полугодовые ренкинги по вопросам кредитования физических лиц).

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 полугодового ренкинга по вопросам кредитования физических лиц кредитной организации.

3. Расчет индикатора осуществляется с использованием следующей формулы:

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

$I_{\text{кред.фл КО}}$ – индикатор кредитной организации для формирования полугодовых ренкингов 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 лиц¹;

¹ За исключением повторных жалоб с дублирующим содержанием.

$n_{\text{кред.фл КО}_H}$ – количество действующих кредитов, предоставленных физическим лицам², на начало отчетного периода;

$n_{\text{кред.фл КО}_З}$ – количество кредитов, предоставленных физическим лицам за отчетный период³;

$n_{\text{кред.фл КО}_H} + n_{\text{кред.фл КО}_З}$ – 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 полугодовых ренкингов по вопросам кредитования физических лиц является период с января по июнь года формирования соответствующего полугодового ренкинга.

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 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)».

² Сумма строк по всем кодам ОКАТО 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).

³ Сумма показателей «в рублях» и «в иностранной валюте» пункта 4.1 подраздела Справочно раздела 1 формы 0409316 Указания № 6406-У. Сумма значений за шесть месяцев отчетного периода.

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 полугодовых 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 полугодовые 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 полугодовых 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 полугодовой ренкинг в отношении крупных кредитных организаций (в соответствии с перечнем кредитных организаций, сформированным по итогам предшествующего отчетного года)⁴, а также полугодовые ренкинги системно значимых кредитных организаций и иных кредитных организаций, которые системно значимыми не являются (за исключением небанковских кредитных организаций).

⁴ Крупная кредитная организация – это кредитная организация с размером клиентской базы выше среднего размера клиентской базы кредитных организаций, на которые поступили обоснованные жалобы по вопросам кредитования физических лиц за год. Перерасчет среднего размера клиентской базы и состава участников ренкинга крупных кредитных организаций осуществляется один раз в год по итогам года.