



Банк России

ОТЧЕТ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ

ЯНВАРЬ-МАРТ 2023 ГОДА

Служба по защите прав потребителей и обеспечению
доступности финансовых услуг

2023





Общий комментарий к отчету

Отчет подготовлен на основе сведений из учетной системы, поступивших в Банк России от потребителей финансовых услуг и инвесторов.

Статистика приводится на дату начала подготовки отчета с точностью до действующих на момент учета жалобы версии типологизатора и методики учета жалоб. С 2023 года введена усовершенствованная методика учета жалоб, поступивших в Банк России. В частности, усовершенствован подход к учету повторных жалоб. Для сопоставимости динамические ряды статистики жалоб за предыдущие периоды пересчитаны с учетом новой методики.

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 2023 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 и товарного рынка
 - 4. Субъекты рынка коллективных инвестиций
 - 5. Участники корпоративных отношений
- V. Мисселинг**
- VI. Количество жалоб в расчете на 1000 единиц клиентской базы (сигнальные индикаторы секторов финансового рынка и основных продуктов/услуг участников финансового рынка)**
- VII. Меры, принятые Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в отношении участников финансового рынка**



I. Основные тенденции января-марта 2023 года

За 1 квартал 2023 года в Банк России на рассмотрение поступило **89 тыс.** жалоб от потребителей финансовых услуг и инвесторов, что на **2,5%** меньше, чем за январь-март 2022 года.

Среди основных факторов снижения – сокращение **в 4 раза** числа жалоб, связанных с введением санкций в отношении Российской Федерации.

В общем количестве жалоб доля кредитных организаций составляет **46,3%**, НФО и участников корпоративных отношений – **38,7%**.

В отношении кредитных организаций:

- За январь-март 2023 года количество жалоб в отношении кредитных организаций составило **41,2 тыс.**, что на **7,4%** ниже аналогичного показателя 2022 года. Снижение в основном произошло за счет «санкционных» жалоб, число которых сократилось примерно с **6 тыс.** до **1 тысячи**.
- Наибольшую долю среди жалоб на кредитные организации занимают вопросы потребительского кредитования – **25,5%**. По сравнению с 1 кварталом 2022 года удельный вес таких жалоб увеличился на **1 процентный пункт**.

В отношении НФО и участников корпоративных отношений:

- Количество жалоб на НФО и участников корпоративных отношений в январе-марте 2023 года составило **34,4 тыс.**, что на **34,8%** выше показателя 1 квартала 2022 года. Рост произошел главным образом за счет субъектов страхового дела (ССД) и микрофинансовых организаций.
- В отношении субъектов страхового дела, на которые приходится **52,4%** всех жалоб на НФО и участников корпоративных отношений, поступило **18 тыс.** жалоб. Рост по сравнению с 1 кварталом 2022 года – на **64%**. Число жалоб на ОСАГО увеличилось на **83%**, до **15,1 тысячи**. Динамику жалоб на ОСАГО и на ССД в целом определяли массовые шаблонные жалобы на навверное применение КБМ. При этом шаблонные жалобы касались общей проверки страховой истории заявителя, а не конкретных нарушений со стороны страховых организаций.
- Количество жалоб на микрофинансовые организации за январь-март 2023 года составило **13,4 тыс.** Рост на **36,8%** по сравнению с 1 кварталом 2022 года произошел, в частности, из-за продолжающегося с прошлого года поступления большого числа однотипных жалоб на пересчет задолженности по займам. Многие из них содержали просьбу о пересчете задолженности без привязки к нарушению прав и по результатам рассмотрения оказывались необоснованными.



II. Сводные данные о поступлении жалоб

В январе-марте 2023 года общее количество жалоб, поступивших в Банк России, снизилось на 2,5% по сравнению с январем-мартом 2022 года и составило 89 тысяч.

Распределение общего количества жалоб

Январь-март 2022 года, %



Январь-март 2023 года, %



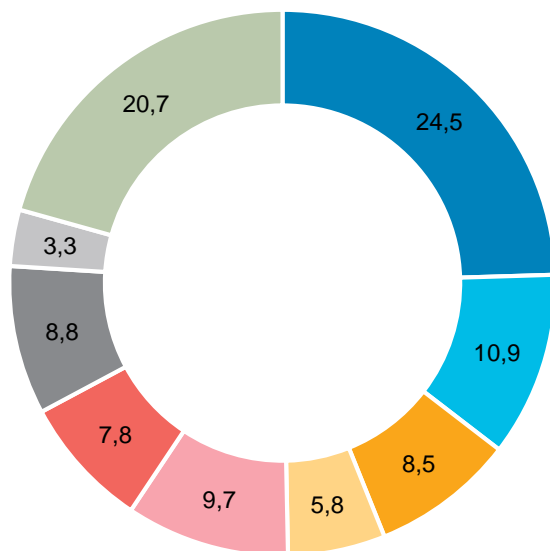


III. Жалобы в отношении кредитных организаций (1/2)

В январе-марте 2023 года количество жалоб, поступивших в отношении кредитных организаций, снизилось на 7,4% по сравнению с январем-мартом 2022 года и составило 41,2 тысячи.

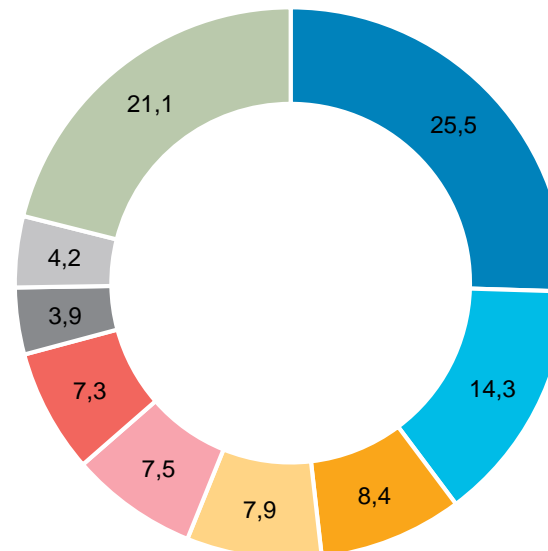
Распределение жалоб в отношении кредитных организаций

Январь-март 2022 года, %



- Потребительское кредитование
- Расчетный счет
- Исполнительное производство
- Мошенничество
- Ипотечное кредитование
- Банковские карты/банкоматы
- Вклад/депозит
- Качество обслуживания
- Иное

Январь-март 2023 года, %



- Потребительское кредитование
- Расчетный счет
- Исполнительное производство
- Мошенничество
- Ипотечное кредитование
- Банковские карты/банкоматы
- Вклад/депозит
- Качество обслуживания
- Иное



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

В январе-марте 2023 года количество жалоб, поступивших по тематике «Потребительское кредитование», снизилось на 3,7% по сравнению с январем-мартом 2022 года и составило 10,5 тысячи.

Распределение жалоб по тематике «Потребительское кредитование»

Январь-март 2022 года, %



Январь-март 2023 года, %





IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

1. Субъекты страхового дела (1/2)

В январе-марте 2023 года количество жалоб, поступивших в отношении субъектов страхового дела, выросло на 64% по сравнению с январем-мартом 2022 года и составило 18 тысяч.

Распределение жалоб в отношении субъектов страхового дела

Январь-март 2022 года, %



Январь-март 2023 года, %





IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

1. Субъекты страхового дела (2/2)

В январе-марте 2023 года количество жалоб, поступивших по тематике «ОСАГО», выросло на 83% по сравнению с январем-мартом 2022 года и составило 15,1 тысячи. В Банк России продолжают поступать массовые шаблонные жалобы на неверное применение КБМ. При этом шаблонные жалобы касаются общей проверки страховой истории заявителя, а не конкретных нарушений со стороны страховых организаций.

Распределение жалоб по тематике «ОСАГО»

Январь-март 2022 года, %



Январь-март 2023 года, %





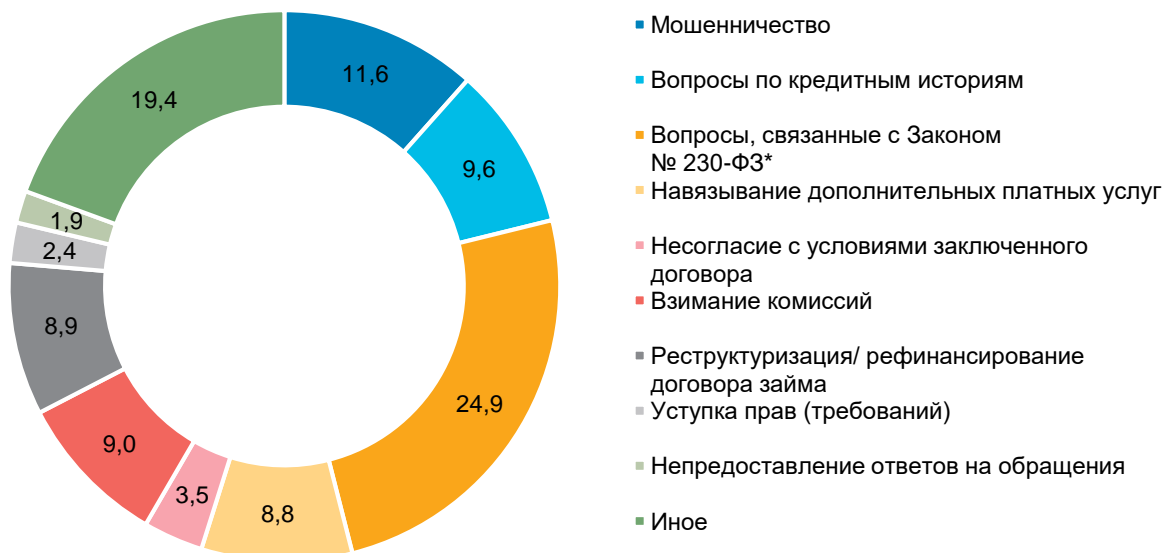
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

2. Микрофинансовые организации

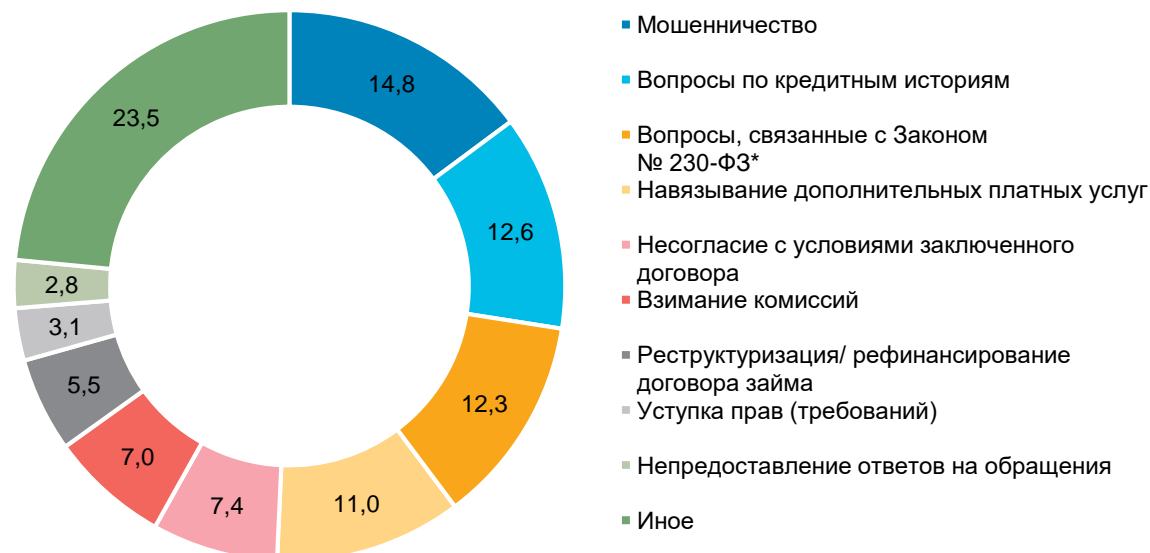
В январе-марте 2023 года количество жалоб, поступивших в отношении микрофинансовых организаций, выросло на 36,8% по сравнению с январем-мартом 2022 года и составило 13,4 тысячи. Рост произошел, в частности, из-за продолжающегося с 2022 года поступления большого числа однотипных жалоб на пересчет задолженности по займам. Многие из них содержали просьбу о пересчете задолженности без привязки к нарушению прав и по результатам рассмотрения оказывались необоснованными.

Распределение жалоб в отношении МФО

Январь-март 2022 года, %



Январь-март 2023 года, %



** 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». После февраля 2022 года основной объем жалоб по вопросам взимания просроченной задолженности направляется в ФССП России на основании достигнутых договоренностей.



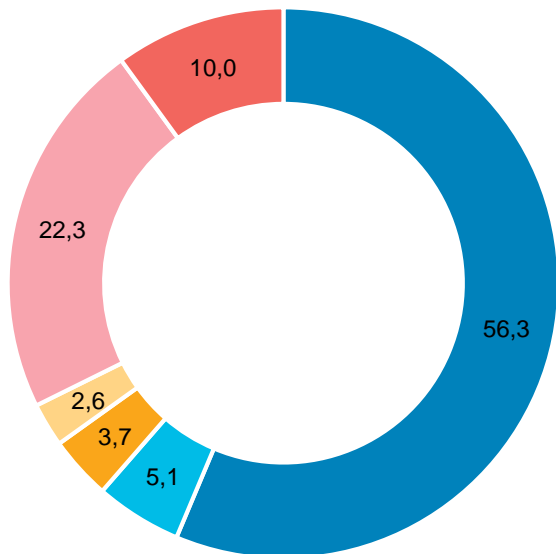
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

3. Субъекты рынка ценных бумаг и товарного рынка

В январе-марте 2023 года количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка ценных бумаг и товарного рынка, снизилось на 44,4% по сравнению с январем-мартом 2022 года и составило 1,7 тысячи.

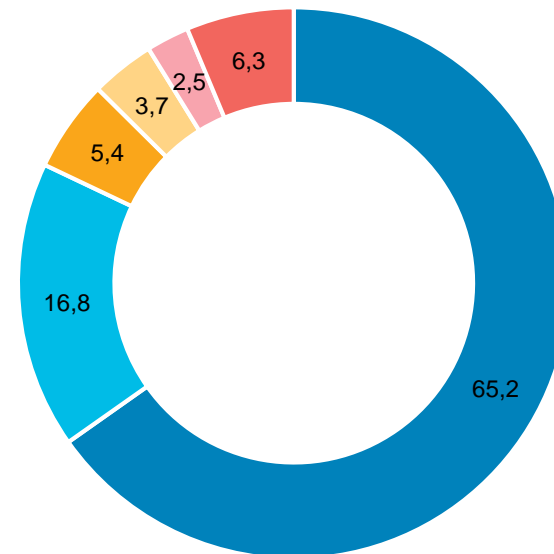
Распределение жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг и товарного рынка

Январь-март 2022 года, %



- Брокеры
- Депозитарии
- Компетенция др. гос.органов
- Доверительные управляющие
- Организаторы торгов
- Иное

Январь-март 2023 года, %



- Брокеры
- Депозитарии
- Компетенция др. гос.органов
- Доверительные управляющие
- Организаторы торгов
- Иное

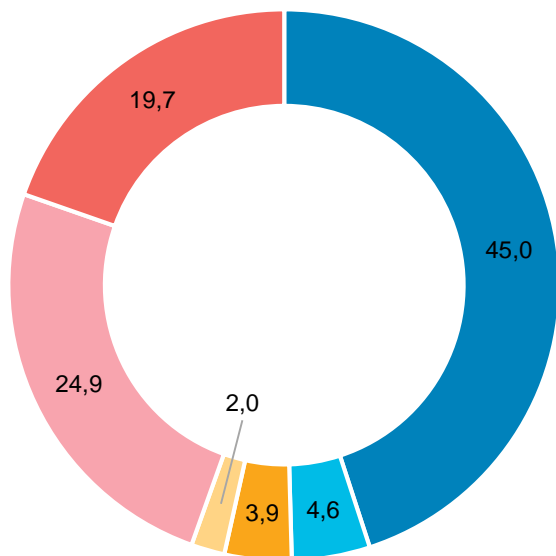
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

4. Субъекты рынка коллективных инвестиций

В январе-марте 2023 года количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, снизилось на 32,5% по сравнению с январем-мартом 2022 года и составило 0,3 тысячи.

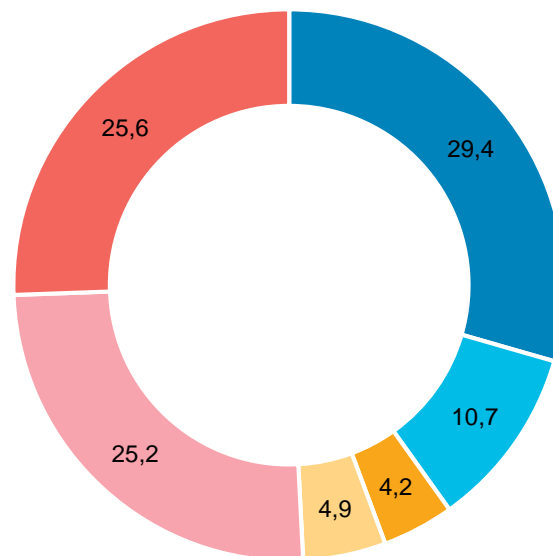
Распределение жалоб в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций

Январь-март 2022 года, %



- Несогласие с переходом из СФР (ранее ПФР) в НПФ, между НПФ
- Отказ в назначении накопительной пенсии/единовременной выплаты (НПФ)
- Вопросы, связанные с порядком обращения для назначения выплат за счет средств пенсионных накоплений
- Несогласие с размером накопительной пенсии/единовременной выплаты
- Управление паевыми инвестиционными фондами
- Иное

Январь-март 2023 года, %



- Несогласие с переходом из СФР (ранее ПФР) в НПФ, между НПФ
- Отказ в назначении накопительной пенсии/единовременной выплаты (НПФ)
- Вопросы, связанные с порядком обращения для назначения выплат за счет средств пенсионных накоплений
- Несогласие с размером накопительной пенсии/единовременной выплаты
- Управление паевыми инвестиционными фондами
- Иное



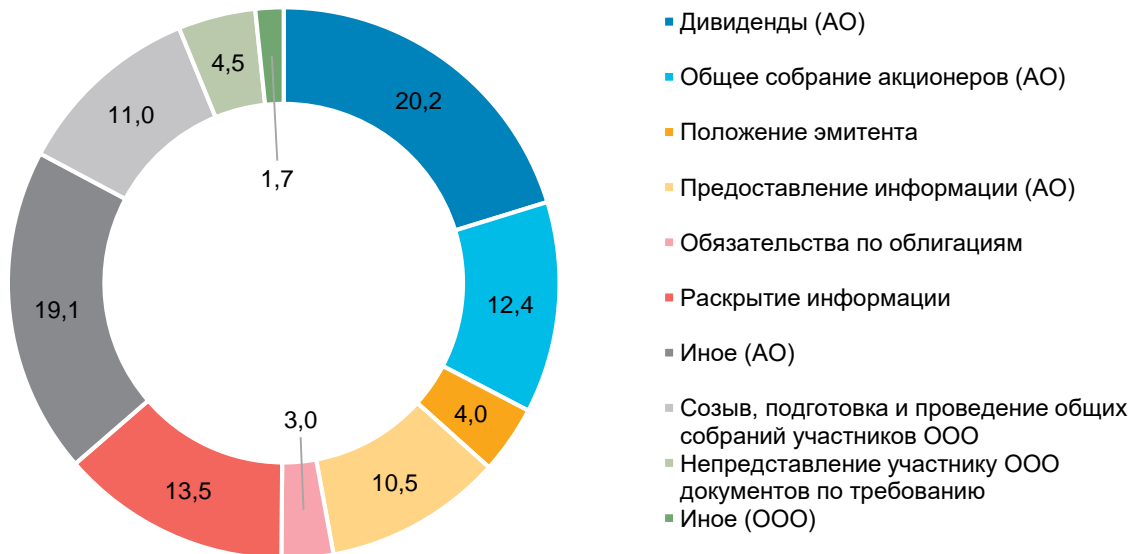
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

5. Участники корпоративных отношений

В январе-марте 2023 года количество жалоб, поступивших в отношении акционерных обществ, эмитентов эмиссионных ценных бумаг и обществ с ограниченной ответственностью, выросло на 2,9% по сравнению с январем-мартом 2022 года и составило 0,7 тысячи.

Распределение жалоб по вопросам корпоративных отношений

Январь-март 2022 года, %



Январь-март 2023 года, %





V. Мисселинг (1/2)

В январе-марте 2023 года количество жалоб, поступивших по вопросам мисселинга, выросло на 3,5% по сравнению с январем-мартом 2022 года и составило 1,1 тысячи.

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

Январь-март 2022 года, %



Январь-март 2023 года, %

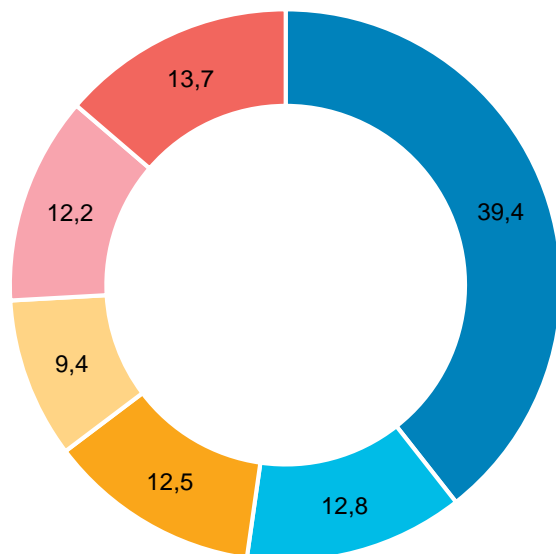




V. Мисселинг (2/2)

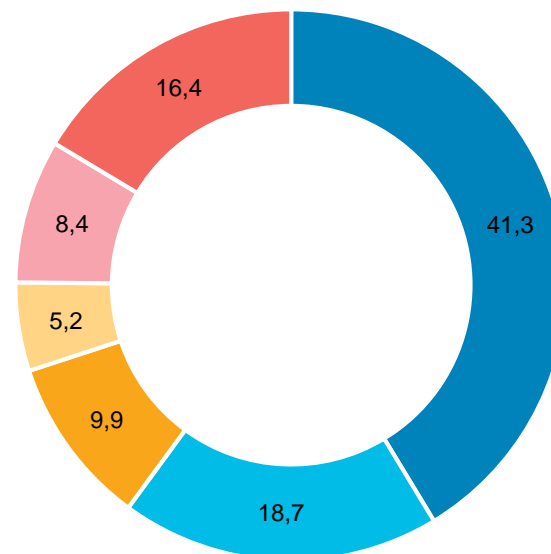
Распределение жалоб, связанных с мисселингом, в разрезе тематик

Январь-март 2022 года, %



- Реализация инвестиционного страхования жизни
- Реализация накопительного страхования жизни
- Реализация продуктов/услуг доверительного управляющего
- Реализация продуктов/услуг брокера
- Реализация инвестиционных паев ПИФ
- Иное

Январь-март 2023 года, %



- Реализация инвестиционного страхования жизни
- Реализация накопительного страхования жизни
- Реализация продуктов/услуг доверительного управляющего
- Реализация продуктов/услуг брокера
- Реализация инвестиционных паев ПИФ
- Иное



VI. Количество жалоб в расчете на 1000 единиц клиентской базы (сигнальные индикаторы секторов финансового рынка и основных продуктов/услуг участников финансового рынка)

| | Сигнальный индикатор за IV квартал 2022 года | Темп прироста: IV квартал 2022 года к IV кварталу 2021 года, % |
|--|--|--|
| Сектор финансового рынка | | |
| Кредитные организации | 0,05315 | 0,0% |
| Страховой сектор | 0,02615 | -21,5% |
| Субъекты рынка микрофинансирования | 0,22981 | -12,8% |
| Профессиональные участники рынка ценных бумаг | 0,02008 | 457,3% |
| Субъекты рынка коллективных инвестиций | 0,00924 | -6,2% |
| Основные продукты/услуги участников финансового рынка | | |
| Потребительские кредиты | 0,16655 | -18,5% |
| Ипотечные кредиты | 0,42831 | 9,2% |
| ОСАГО | 0,10002 | -44,3% |
| Микрозаймы МФО | 0,22840 | -21,4% |

Примечание: сигнальный индикатор сектора финансового рынка – расчетный показатель, характеризующий количество поступивших в Банк России жалоб в отношении участников финансового рынка, которые входят в соответствующий сектор финансового рынка, в расчете на 1000 единиц клиентской базы (договоры/счета/клиенты). Сигнальный индикатор продукта/услуги участников финансового рынка – расчетный показатель, характеризующий количество поступивших в Банк России жалоб в отношении продукта/услуги участников финансового рынка в расчете на 1000 единиц клиентской базы (договоры / кредиты / застрахованные лица) этого продукта/услуги. Сигнальные индикаторы рассчитываются ежеквартально на основе адресных жалоб (жалоб, в которых указано наименование организации) и отчетности, предоставленной поднадзорными организациями на момент проведения расчетов. Сроки подготовки сигнальных индикаторов обусловлены графиком предоставления в Банк России отчетности поднадзорных организаций. В таблице приведена актуальная информация, имеющаяся на момент подготовки отчета.



VII. Меры, принятые Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в отношении участников финансового рынка, январь-март 2023 года*

| Кредитные организации | Субъекты страхового дела | МФО, КПК, ломбарды | Участники корпоративных отношений, профучастники, субъекты коллективных инвестиций |
|--|---|--|---|
| <p>1 предписание об устранении/недопущении нарушений</p> <p>61 протокол об административном правонарушении**</p> <p>85 рекомендаций*** / надзорных писем, направленных поднадзорным организациям</p> | <p>180 предписаний об устранении/недопущении нарушений</p> <p>303 протокола об административном правонарушении**</p> <p>70 рекомендаций / надзорных писем, направленных поднадзорным организациям</p> | <p>101 предписание об устранении/недопущении нарушений</p> <p>52 протокола об административном правонарушении**</p> <p>21 рекомендация*** / надзорное письмо, направленные поднадзорным организациям</p> | <p>34 предписания об устранении/недопущении нарушений</p> <p>183 протокола об административном правонарушении**</p> <p>24 рекомендации / надзорных письма, направленных поднадзорным организациям</p> |

* Согласно имеющейся на момент подготовки отчета информации.

** Включая протоколы об административном правонарушении, составленные по результатам выявленных Службой нарушений.

*** Рекомендации, выданные в рамках превентивного поведенческого надзора.