



Банк России

# ОТЧЕТ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ

ЯНВАРЬ – СЕНТЯБРЬ 2019 Г.

Служба по защите прав потребителей и  
обеспечению доступности финансовых услуг





### ***Общий комментарий к отчету***

*Отчет подготовлен на основе данных по обращениям, в том числе жалобам, поступившим от потребителей финансовых услуг в Банк России в январе-сентябре 2018 и 2019 гг.*

*Статистика приводится с точностью до действующих на момент учета жалобы версии типологизатора и методики учета жалоб.*

*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-сентября 2019 года
- II. Сводные данные о поступлении жалоб
- III. Жалобы в отношении кредитных организаций
- IV. Жалобы в отношении НФО
  - 1. Субъекты страхового дела
  - 2. Микрофинансовые организации
  - 3. Участники корпоративных отношений
  - 4. Профучастники
  - 5. Субъекты рынка коллективных инвестиций
- V. Мисселинг
- VI. Мероприятия в рамках превентивного поведенческого надзора



## I. Основные тенденции января-сентября 2019 года

В январе-сентябре 2019 г. в Банк России на рассмотрение поступило **205,5 тыс.\*** обращений от потребителей финансовых услуг.

Число жалоб по сравнению январем-сентябрем 2018 г. снизилось на **4,2%** и составило **185,2 тыс.**, из которых на долю кредитных организаций пришлось **57,0%**, на долю НФО – **36,6%**.

### В отношении НФО:

В отношении НФО поступило **67,9 тыс.** жалоб, что на **15,3%** меньше по сравнению с аналогичным периодом 2018 г. Снижение в основном произошло за счет сокращения на **37,2%** числа жалоб в отношении субъектов страхового дела.

Доля жалоб в отношении субъектов страхового дела в общем количестве жалоб на НФО составила **47,7% (32,4 тыс.)**, что на **16,6 п.п.** меньше, чем за январь-сентябрь 2018 г.

На ОСАГО пришлось 80,0% всех жалоб в отношении субъектов страхового дела. Количество жалоб, касающихся тематики ОСАГО, в январе-сентябре 2019 года сократилось на **40,3%** и составило **25,9 тыс.**

Основной проблемой в сегменте ОСАГО стало применение коэффициента «бонус-малус» (КБМ) – **54,4% (14,1 тыс. жалоб)**.

### В отношении кредитных организаций:

В январе-сентябре 2019 г. на рассмотрение в Банк России поступило **105,6 тыс.** жалоб в отношении кредитных организаций (снижение на **1,2%** по сравнению с аналогичным периодом 2018 г.).

Наибольшую долю среди жалоб на кредитные организации занимают вопросы потребительского кредитования – **38,9%**. По сравнению с январем-сентябрем 2018 г. удельный вес таких жалоб снизился на **1,6 п.п.**

\* - С учетом предложений, жалоб, заявлений.



## II. Сводные данные о поступлении жалоб

В январе-сентябре 2019 г. общее количество жалоб, поступивших в Банк России, снизилось на 4,2% по сравнению с аналогичным периодом 2018 г. и составило 185,2 тыс.

### Распределение общего количества жалоб

Январь-сентябрь 2018 г.



Январь-сентябрь 2019 г.





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

В январе-сентябре 2019 г. количество жалоб, поступивших в отношении кредитных организаций, снизилось на 1,2% по сравнению с аналогичным периодом 2018 г. и составило 105,6 тыс.

#### Распределение жалоб в отношении кредитных организаций

Январь-сентябрь 2018 г.



Январь-сентябрь 2019 г.



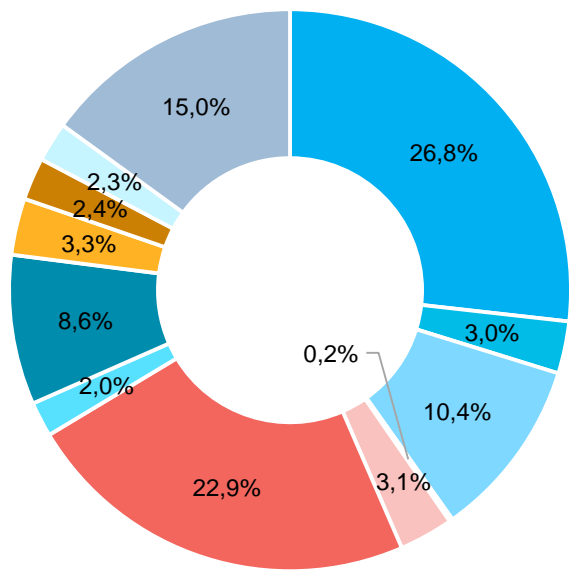


### III. Жалобы в отношении кредитных организаций (2/2)

В январе-сентябре 2019 г. количество жалоб, поступивших по тематике «Потребительское кредитование», снизилось на 5,1% по сравнению с аналогичным периодом 2018 г. и составило 41,1 тыс.

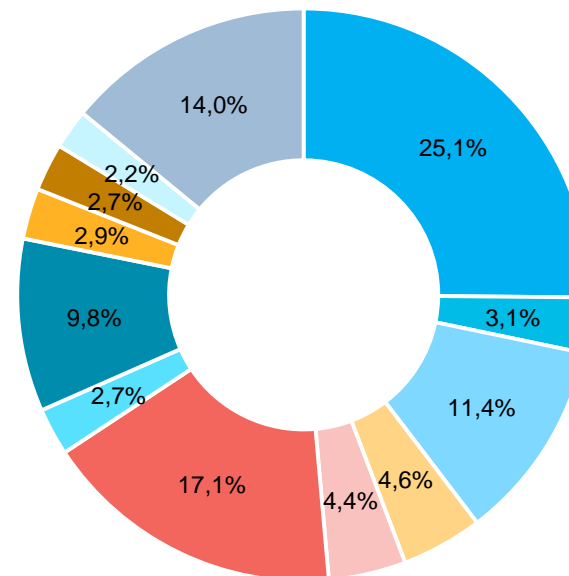
#### Распределение жалоб по тематике «Потребительское кредитование»

Январь-сентябрь 2018 г.



- Проблемы с погашением\*
- Навязчивое автоинформирование\*\*
- Вопросы, связанные с положениями Закона №230-ФЗ
- Применение законодательства по потребкредитованию
- Деятельность коллекторских агентств
- Навязывание дополнительных услуг при заключении договора
- Неправомерная выдача кредита\*\*\*
- Несогласие с условиями заключенного договора
- Отказ в выдаче кредита
- Разглашение персональных данных
- Списание денежных средств без согласия клиента в целях погашения кредита
- Прочее

Январь-сентябрь 2019 г.



- Проблемы с погашением\*
- Навязчивое автоинформирование\*\*
- Вопросы, связанные с положениями Закона №230-ФЗ
- Применение законодательства по потребкредитованию
- Деятельность коллекторских агентств
- Навязывание дополнительных услуг при заключении договора
- Неправомерная выдача кредита\*\*\*
- Несогласие с условиями заключенного договора
- Отказ в выдаче кредита
- Разглашение персональных данных
- Списание денежных средств без согласия клиента в целях погашения кредита
- Прочее

\* - Проблемы с погашением, включая отказ от реструктуризации и рефинансирования.

\*\* - Автодозвон. Исключение номера телефона физического лица из базы автодозвона.

\*\*\* - Неправомерная выдача кредита, в том числе выдача по утраченным паспортам, выдача недееспособному гражданину.



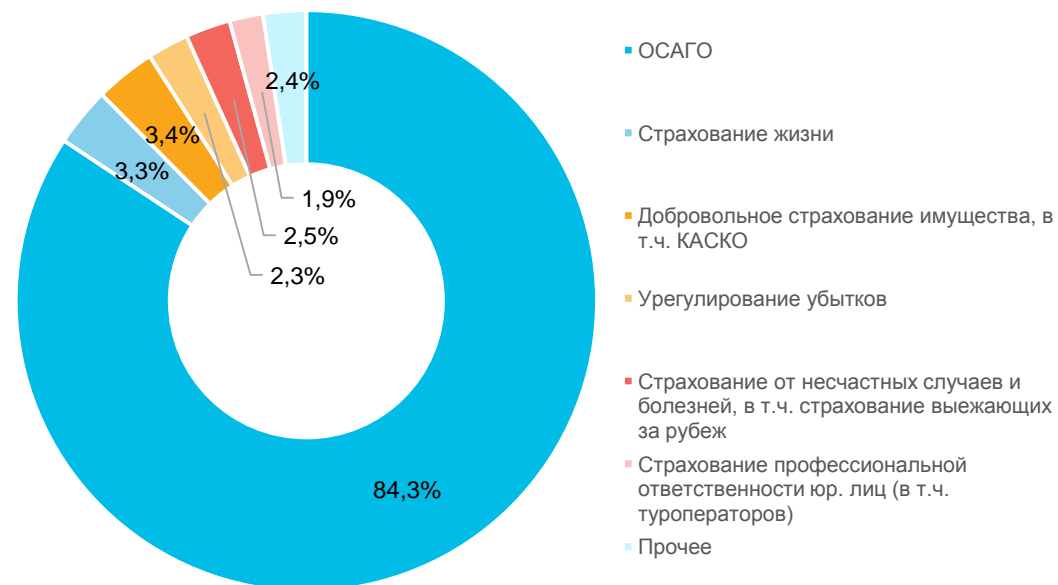
## IV. Жалобы в отношении НФО

### 1. Субъекты страхового дела (1/2)

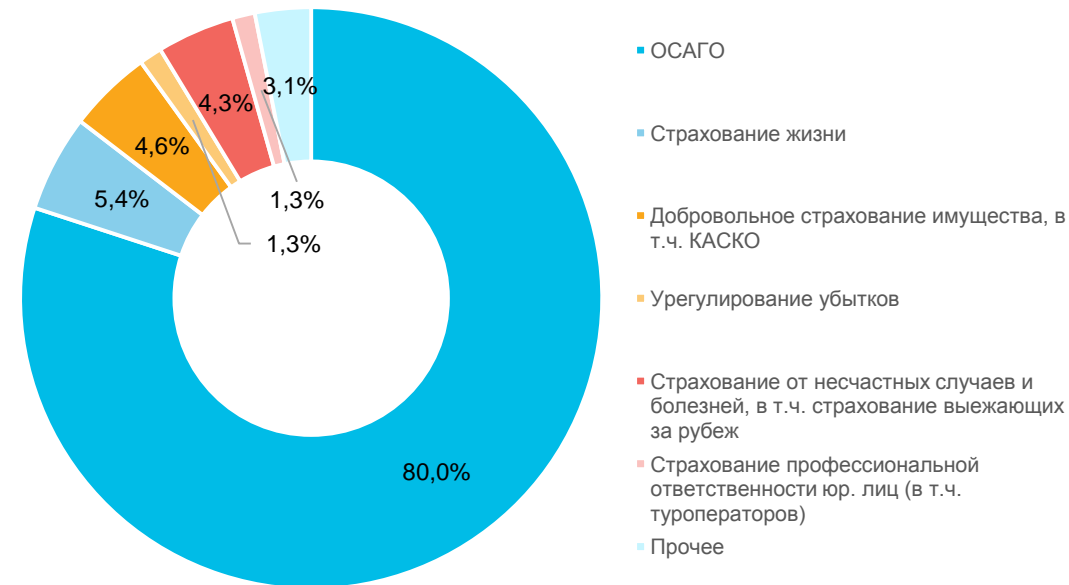
В январе-сентябре 2019 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов страхового дела, снизилось на 37,2% по сравнению с аналогичным периодом 2018 г. и составило 32,4 тыс.

### Распределение жалоб в отношении субъектов страхового дела

Январь-сентябрь 2018 г.



Январь-сентябрь 2019 г.







## IV. Жалобы в отношении НФО

### 1. Субъекты страхового дела (2/2)

В январе-сентябре 2019 г. количество жалоб, поступивших по тематике «ОСАГО», снизилось на 40,3% по сравнению с аналогичным периодом 2018 г. и составило 25,9 тыс.

### Распределение жалоб по тематике «ОСАГО»

Январь-сентябрь 2018 г.



Январь-сентябрь 2019 г.





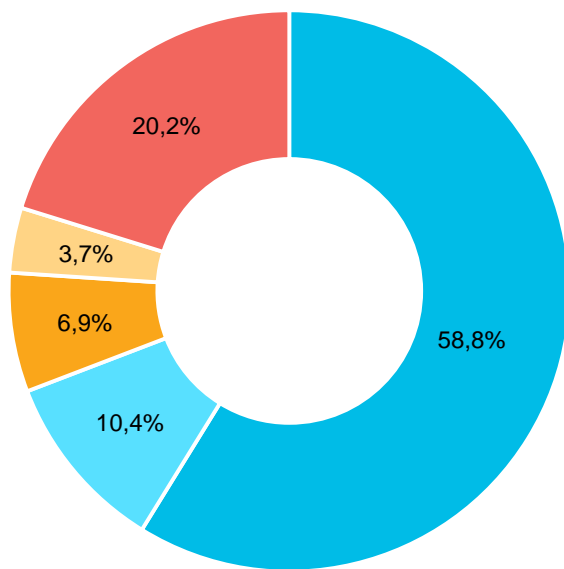
## IV. Жалобы в отношении НФО

### 2. Микрофинансовые организации

В январе-сентябре 2019 г. количество жалоб, поступивших в отношении микрофинансовых организаций, выросло на 33,3% по сравнению с аналогичным периодом 2018 г. и составило 21,1 тыс.

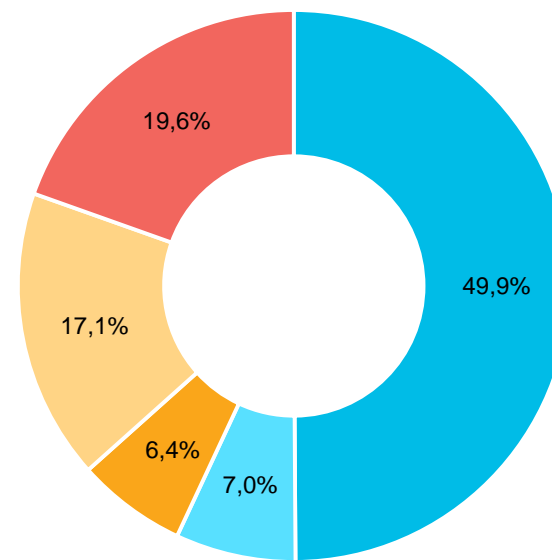
#### Распределение жалоб в отношении МФО

Январь-сентябрь 2018 г.



- Совершение действий, направленных на возврат задолженности по договору микрозайма
- Реструктуризация/ рефинансирование договора микрозайма
- Оспаривание факта заключения договора (мошенничество)
- Превышение предельного размера начисленных процентов по договору займа
- Прочее

Январь-сентябрь 2019 г.



- Совершение действий, направленных на возврат задолженности по договору микрозайма
- Реструктуризация/ рефинансирование договора микрозайма
- Оспаривание факта заключения договора (мошенничество)
- Превышение предельного размера начисленных процентов по договору займа
- Прочее



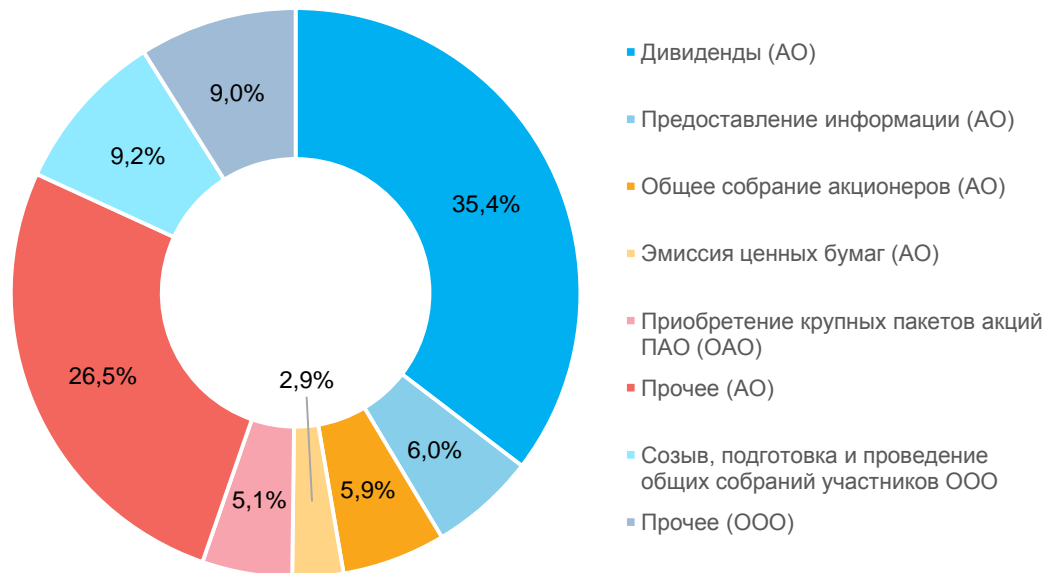
## IV. Жалобы в отношении НФО

### 3. Участники корпоративных отношений

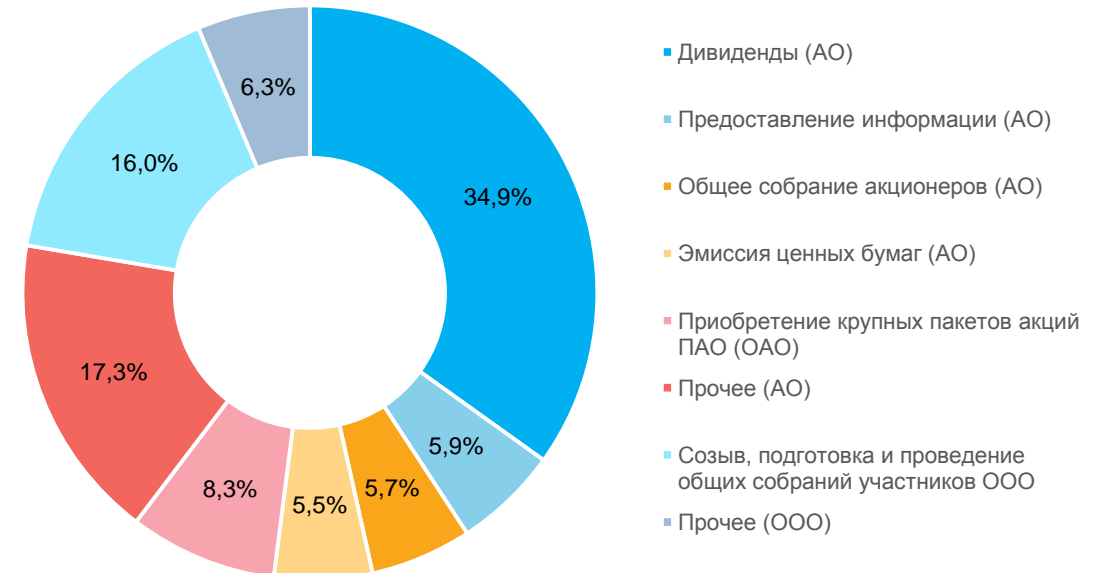
В январе-сентябре 2019 г. количество жалоб, поступивших в отношении акционерных обществ, эмитентов эмиссионных ценных бумаг и обществ с ограниченной ответственностью, снизилось на 5,5% по сравнению с аналогичным периодом 2018 г. и составило 2,7 тыс.

### Распределение жалоб по вопросам корпоративных отношений

Январь-сентябрь 2018 г.



Январь-сентябрь 2019 г.





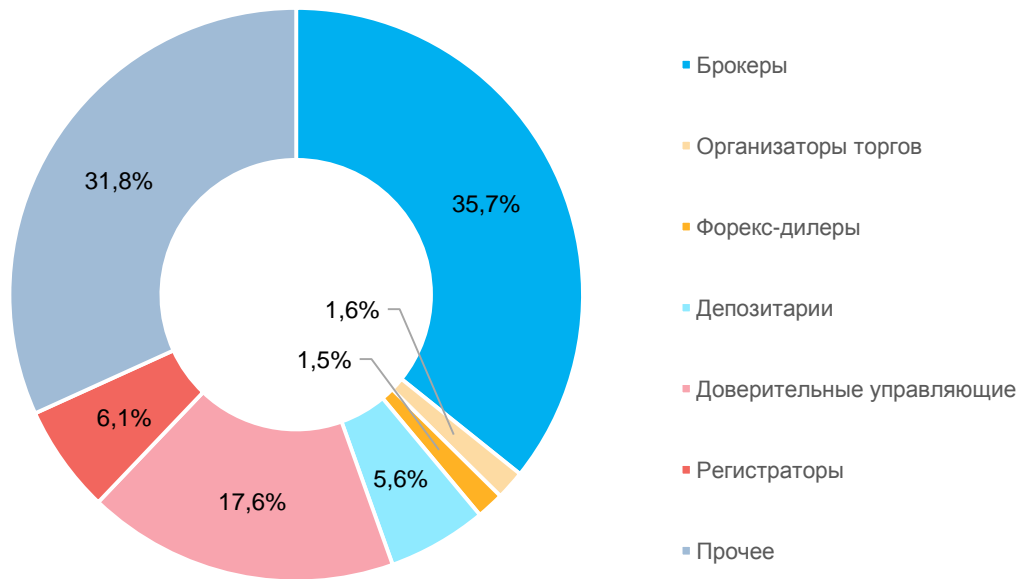
## IV. Жалобы в отношении НФО

### 4. Профучастники

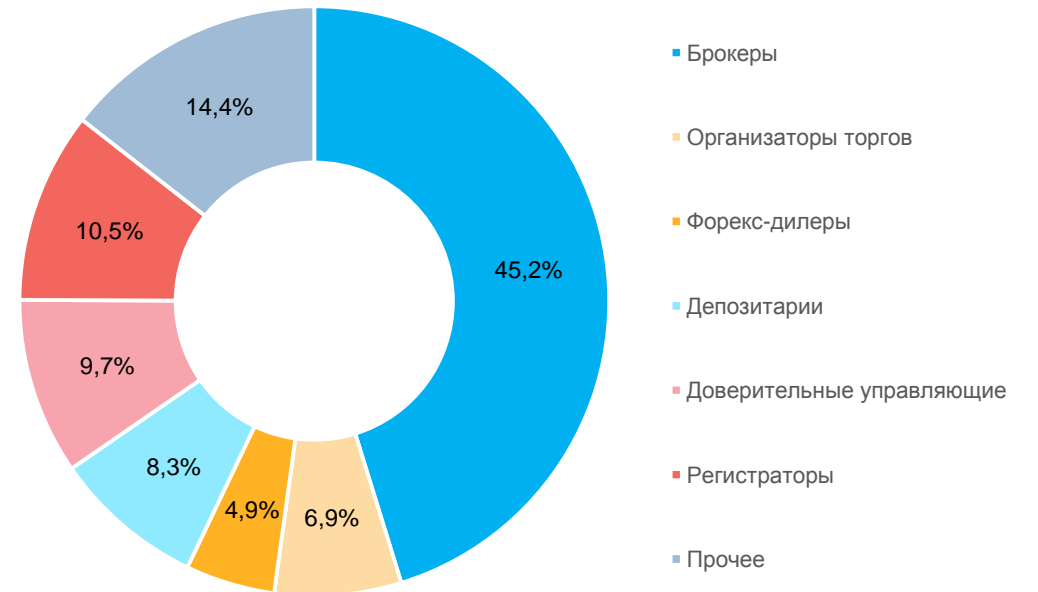
В январе-сентябре 2019 г. количество жалоб, поступивших в отношении профучастников, снизилось на 29,1% по сравнению с аналогичным периодом 2018 г. и составило 0,7 тыс.

### Распределение жалоб в отношении профучастников

Январь-сентябрь 2018 г.



Январь-сентябрь 2019 г.





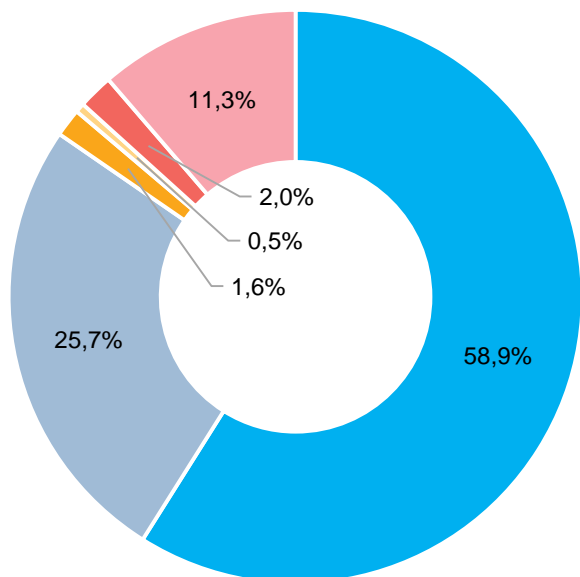
## IV. Жалобы в отношении НФО

### 5. Субъекты рынка коллективных инвестиций

В январе-сентябре 2019 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, снизилось на 14,7% по сравнению с аналогичным периодом 2018 г. и составило 2,4 тыс.

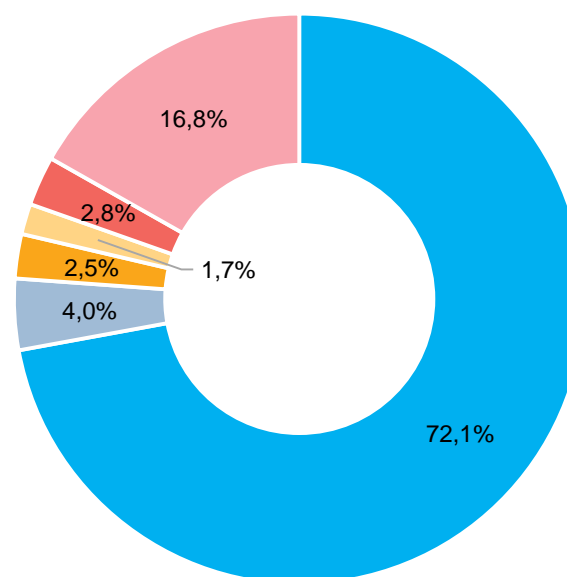
#### Распределение жалоб в отношении субъектов коллективных инвестиций

Январь-сентябрь 2018 г.



- Несогласие с переходом из ПФР в НПФ, между НПФ
- Заключение, изменение, расторжение договора с НПФ
- Отказ в назначении накопительной пенсии/единовременной выплаты (НПФ)
- Вопросы договорных отношений НПФ с вкладчиком
- Управление паевыми инвестиционными фондами
- Прочее

Январь-сентябрь 2019 г.



- Несогласие с переходом из ПФР в НПФ, между НПФ
- Заключение, изменение, расторжение договора с НПФ
- Отказ в назначении накопительной пенсии/единовременной выплаты (НПФ)
- Вопросы договорных отношений НПФ с вкладчиком
- Управление паевыми инвестиционными фондами
- Прочее



## V. Мисселинг\*

Распределение жалоб, связанных с мисселингом, по типу поднадзорной организации, февраль-сентябрь 2019 г.



Распределение жалоб, связанных с мисселингом, по тематикам, февраль-сентябрь 2019 г.



\* - Жалобы, связанные с проблемой мисселинга, стали выделяться в отдельную дополнительную категорию с февраля 2019 года.



## VI. Меры, принятые Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в отношении участников финансового рынка, январь-сентябрь 2019 г.

