



Банк России

ОТЧЕТ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ

ЯНВАРЬ-МАРТ 2022 ГОДА

Служба по защите прав потребителей и обеспечению
доступности финансовых услуг

2022





Общий комментарий к отчету

Отчет подготовлен на основе данных по жалобам, поступившим от потребителей финансовых услуг и инвесторов в Банк России в январе-марте 2021 и 2022 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 нетиповые 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. Новый подход к отражению данных по жалобам применяется с марта 2022 года, в том числе и для данных за 2021 год. Количество жалоб без учета дополнительных вопросов приводится справочно.

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 2022 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. 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 2022 года

За 1 квартал 2022 года в Банк России на рассмотрение поступило **94,9 тыс.*** жалоб от потребителей финансовых услуг и инвесторов, что на **38,1%** больше, чем за 1 квартал 2021 года**. Среди основных факторов роста – введение санкций в отношении Российской Федерации и переход на новую методику первичного учета обращений (см. *общий комментарий к отчету*).

На жалобы, связанные с введением санкций, пришлось **10%** от общего количества, большинство из них поступило в отношении кредитных организаций и субъектов рынка ценных бумаг и товарного рынка.

В общем количестве жалоб на долю кредитных организаций пришлось **51,6%**, на долю НФО и участников корпоративных отношений – **30%**.

В отношении кредитных организаций:

- За 1 квартал 2022 года количество жалоб в отношении кредитных организаций выросло на **15,5%** по сравнению с 1 кварталом 2021 года и составило **49 тыс.***, из них свыше **13%** составили жалобы, связанные с санкциями.
- Наибольшую долю среди жалоб на кредитные организации занимают вопросы потребительского кредитования – **24,4%**. По сравнению с 1 кварталом 2021 года удельный вес таких жалоб снизился почти на **11 процентных пунктов**.

В отношении НФО и участников корпоративных отношений:

- Количество жалоб на НФО и участников корпоративных отношений в 1 квартале 2022 года составило **28,4 тыс.***, что на **36,3%** выше показателя 1 квартала 2021 года. Рост произошел главным образом за счет субъектов рынка ценных бумаг и товарного рынка, а также субъектов страхового дела.
- Количество жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг и товарного рынка выросло за 1 квартал 2022 года в **7,2 раза**, до **3,6 тыс.** На жалобы, связанные с введением санкций, пришлось примерно **60%**.
- В отношении субъектов страхового дела поступило **11,8 тыс.*** жалоб. Рост, по сравнению с 1 кварталом 2021 года, составил **33%**. Наибольшую долю в общем объеме жалоб в отношении субъектов страхового дела занимают вопросы, связанные с ОСАГО, – **73,4%**.

* Без учета дополнительной разбивки общее количество жалоб за 1 квартал 2022 года составило 77,9 тыс. (рост на 22,4% по сравнению с 1 кварталом 2021 года), жалоб в отношении кредитных организаций – 38,8 тыс. (снижение на 1,2%), НФО и участников корпоративных отношений – 22,6 тыс. (рост на 19,5%), субъектов страхового дела – 9,9 тыс. (рост на 16,7%), субъектов рынка ценных бумаг и товарного рынка – 3,2 тыс. (рост в 6,8 раза) (см. *общий комментарий к отчету*).

** За 1 квартал 2022 года в Банк России поступило 110,2 тыс. обращений (жалоб, предложений, вопросов, заявлений, запросов) от потребителей финансовых услуг (включая обращения, в которых отсутствуют данные, необходимые для однозначной идентификации поднадзорных организаций). Рост, по сравнению с 1 кварталом 2021 годом, составил 37,3%.



II. Сводные данные о поступлении жалоб

В январе-марте 2022 года общее количество жалоб, поступивших в Банк России, выросло на 38,1% по сравнению с январем-мартом 2021 года и составило 94,9 тысячи*.

Распределение общего количества жалоб

Январь-март 2021 года, %



Январь-март 2022 года, %



* Без учета дополнительной разбивки общее количество жалоб за 1 квартал 2022 года составило 77,9 тыс., что на 22,4% больше, чем за 1 квартал 2021 года (см. общий комментарий к отчету).

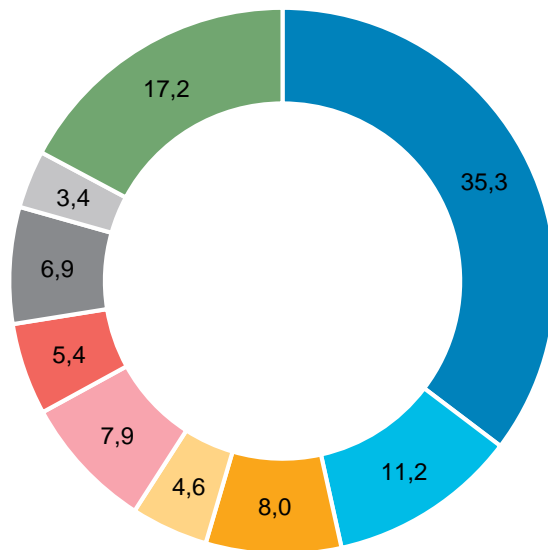


III. Жалобы в отношении кредитных организаций (1/2)

В январе-марте 2022 года количество жалоб, поступивших в отношении кредитных организаций, выросло на 15,5% по сравнению с январем-мартом 2021 года и составило 49 тысяч*.

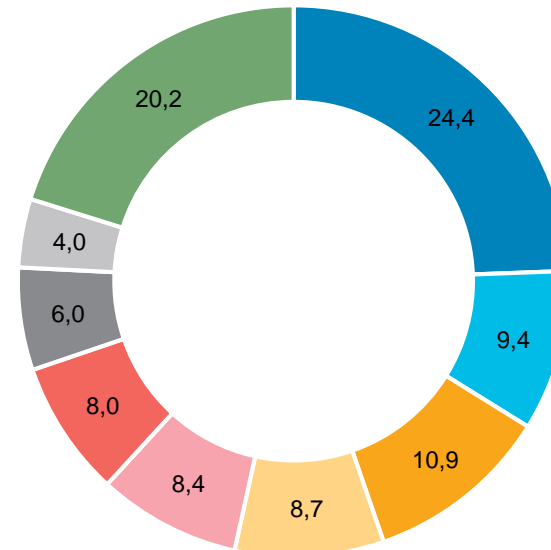
Распределение жалоб в отношении кредитных организаций

Январь-март 2021 года, %



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

Январь-март 2022 года, %



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

* Без учета дополнительной разбивки количество жалоб на кредитные организации за 1 квартал 2022 года составило 38,8 тыс., что на 1,2% меньше, чем за 1 квартал 2021 года (см. общий комментарий к отчету).



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

В январе-марте 2022 года количество жалоб, поступивших по тематике «Потребительское кредитование», снизилось на 20,2% по сравнению с январем-мартом 2021 года и составило 11,9 тысячи*.

Распределение жалоб по тематике «Потребительское кредитование»

Январь-март 2021 года, %



Январь-март 2022 года, %



* Без учета дополнительной разбивки количество жалоб по вопросам потребительского кредитования за 1 квартал за 2022 года составило 8,8 тыс., что на 33,9% меньше, чем за 1 квартал 2021 года (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». Жалобы по вопросам взыскания просроченной задолженности, поступающие в Банк России, с февраля 2022 года перенаправляются в ФССП России с соответствии с достигнутыми межведомственными договоренностями.



IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

1. Субъекты страхового дела (1/2)

В январе-марте 2022 года количество жалоб, поступивших в отношении субъектов страхового дела, выросло на 33% по сравнению с январем-мартом 2021 года и составило 11,8 тысячи*.

Распределение жалоб в отношении субъектов страхового дела

Январь-март 2021 года, %



Январь-март 2022 года, %



* Без учета дополнительной разбивки количество жалоб в отношении субъектов страхового дела за 1 квартал 2022 года составило 9,9 тыс., что на 16,7% больше, чем за 1 квартал 2021 года (см. общий комментарий к отчету).



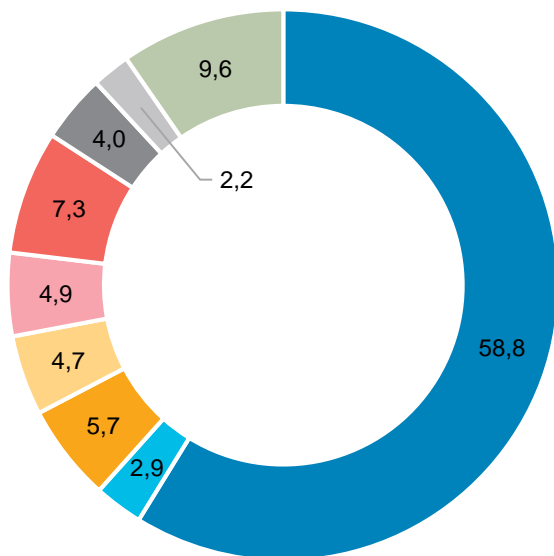
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

1. Субъекты страхового дела (2/2)

В январе-марте 2022 года количество жалоб, поступивших по тематике «ОСАГО», выросло на 30,5% по сравнению с январем-мартом 2021 года и составило 8,7 тысячи*.

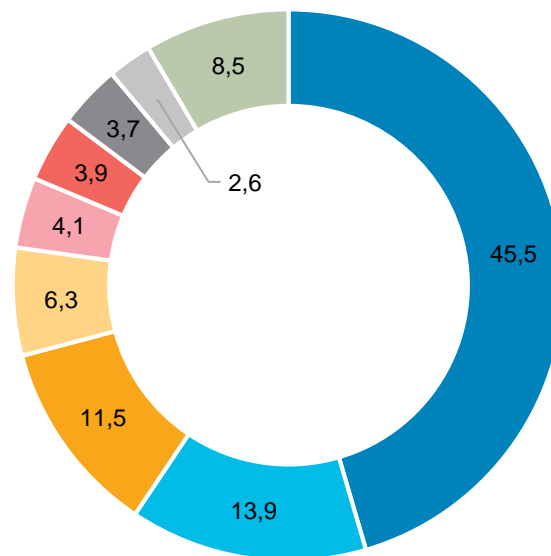
Распределение жалоб по тематике «ОСАГО»

Январь-март 2021 года, %



- Неверное применение КБМ
- Отказ в заключении договора, в т.ч. по причине отсутствия полисов (ОСАГО)
- Электронный полис
- Натуральное возмещение
- Досрочное расторжение договора ОСАГО
- Нарушение сроков выплаты страхового возмещения
- Отказ в выплате страхового возмещения
- Несогласие с размером страхового возмещения
- Прочее

Январь-март 2022 года, %



- Неверное применение КБМ
- Отказ в заключении договора, в т.ч. по причине отсутствия полисов (ОСАГО)
- Электронный полис
- Натуральное возмещение
- Досрочное расторжение договора ОСАГО
- Нарушение сроков выплаты страхового возмещения
- Отказ в выплате страхового возмещения
- Несогласие с размером страхового возмещения
- Прочее

* Без учета дополнительной разбивки количество жалоб по вопросам ОСАГО за 1 квартал 2022 года составило 8 тыс., что на 23,4% больше, чем за 1 квартал 2021 года (см. общий комментарий к отчету).



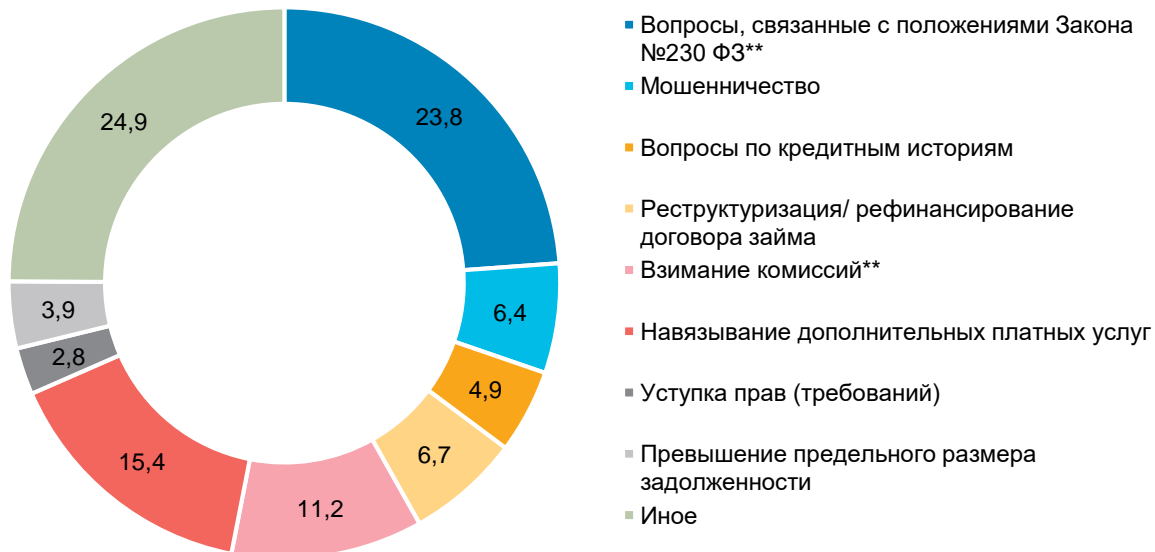
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

2. Микрофинансовые организации

В январе-марте 2022 года количество жалоб, поступивших в отношении микрофинансовых организаций, выросло на 20,9% по сравнению с январем-мартом 2021 года и составило 10,6 тысячи*.

Распределение жалоб в отношении МФО

Январь-март 2021 года, %



Январь-март 2022 года, %



* Без учета дополнительной разбивки количество жалоб в отношении микрофинансовых организаций за 1 квартал 2022 года составило 7,4 тыс., что на 1,7% больше, чем за 1 квартал 2021 года (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». Жалобы по вопросам взыскания просроченной задолженности, поступающие в Банк России, с февраля 2022 года перенаправляются в ФССП России с соответствии с достигнутыми межведомственными договоренностями.

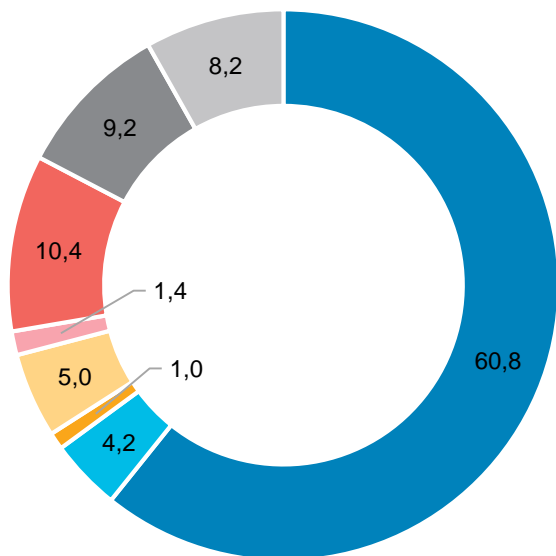
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

3. Субъекты рынка ценных бумаг

В январе-марте 2022 года количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка ценных бумаг, выросло в 7,2 раза по сравнению с январем-мартом 2021 года и составило 3,6 тысячи*.

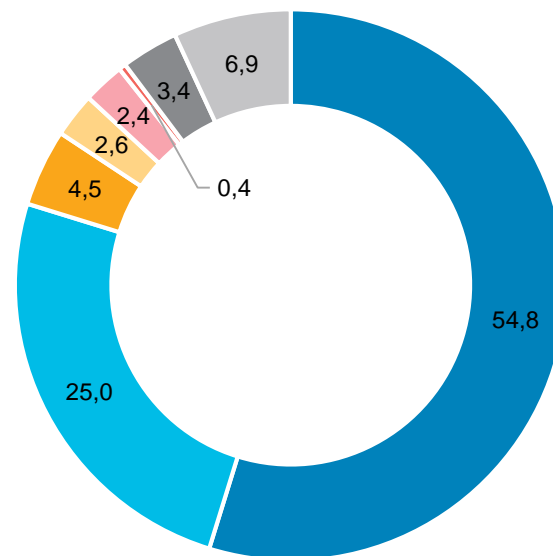
Распределение жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг

Январь-март 2021 года, %



- Брокеры
- Организаторы торгов
- Депозитарии
- Доверительные управляющие
- Банкротство / отзыв лицензии
- Манипулирование рынком**
- Компетенция др. гос.органов
- Иное

Январь-март 2022 года, %



- Брокеры
- Организаторы торгов
- Депозитарии
- Доверительные управляющие
- Банкротство / отзыв лицензии
- Манипулирование рынком**
- Компетенция др. гос.органов
- Иное

* Без учета дополнительной разбивки количество жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг за 1 квартал 2022 года составило 3,2 тыс., что в 6,8 раза больше, чем за 1 квартал 2021 года (см. общий комментарий к отчету).



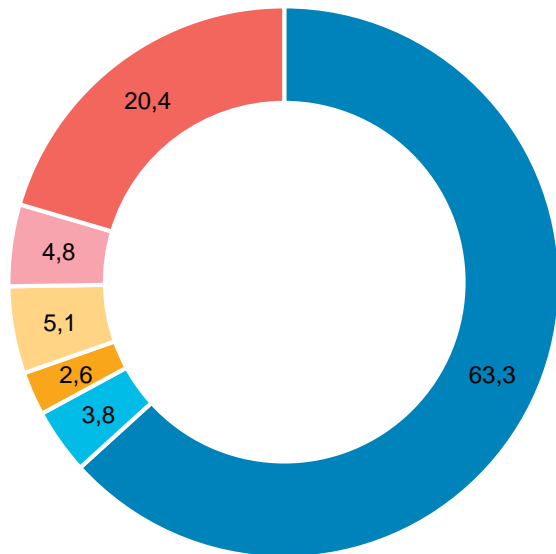
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

4. Субъекты рынка коллективных инвестиций

В январе-марте 2022 года количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, выросло на 55,9% по сравнению с январем-мартом 2021 года и составило 0,5 тысячи*.

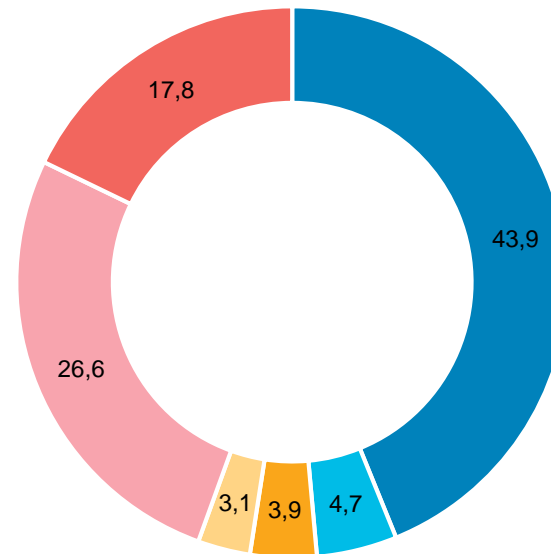
Распределение жалоб в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций

Январь-март 2021 года, %



- Несогласие с переходом из 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
- Заключение, изменение, расторжение договора с НПФ
- Управление паевыми инвестиционными фондами
- Иное

Январь-март 2022 года, %



- Несогласие с переходом из 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
- Заключение, изменение, расторжение договора с НПФ
- Управление паевыми инвестиционными фондами
- Иное

* Без учета дополнительной разбивки количество жалоб в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций за 1 квартал 2022 года составило 0,4 тыс., что на 41,6% больше, чем за 1 квартал 2021 года (см. общий комментарий к отчету).



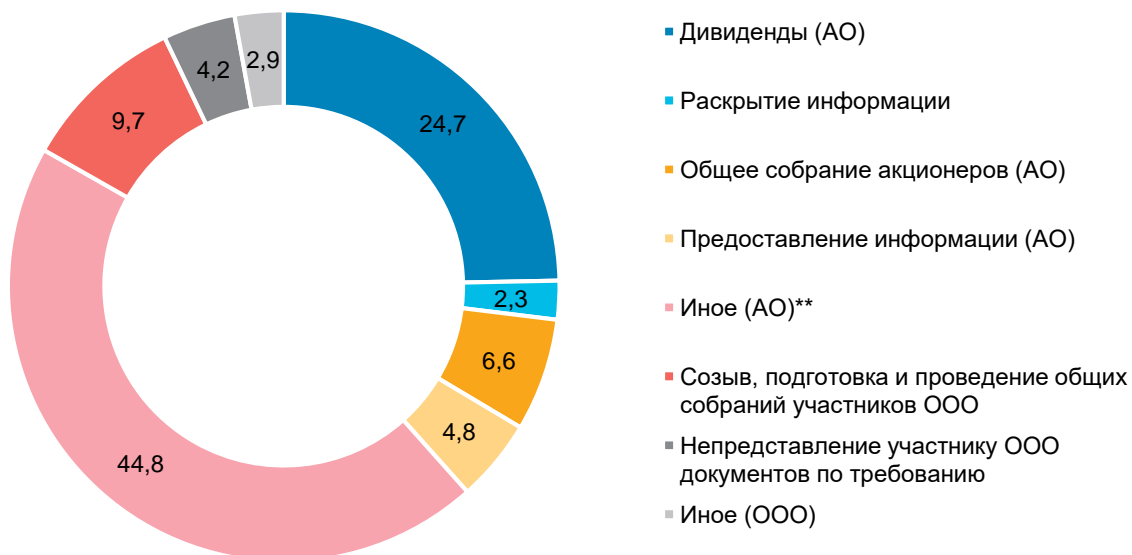
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

5. Участники корпоративных отношений

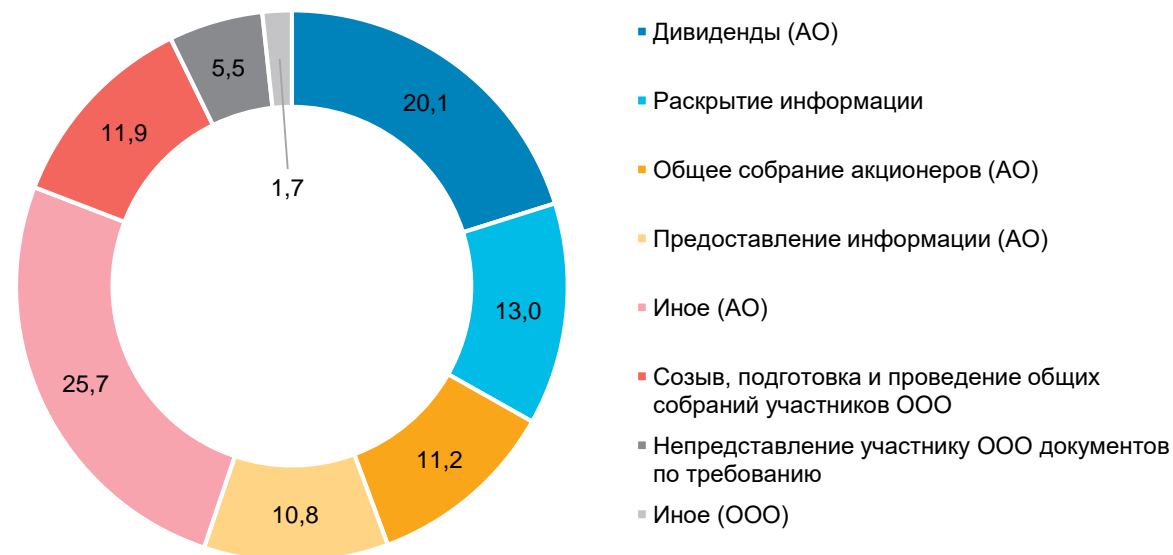
В январе-марте 2022 года количество жалоб, поступивших в отношении акционерных обществ, эмитентов эмиссионных ценных бумаг и обществ с ограниченной ответственностью, снизилось на 19,6% по сравнению с январем-мартом 2021 года и составило 0,8 тысячи*.

Распределение жалоб по вопросам корпоративных отношений

Январь-март 2021 года, %



Январь-март 2022 года, %



* Без учета дополнительной разбивки количество жалоб в отношении участников корпоративных отношений за 1 квартал 2022 года составило 0,7 тыс., что на 26,4% меньше, чем за 1 квартал 2021 года. (см. общий комментарий к отчету).

** Высокая доля категории «Иное (АО)» в 1 квартале 2021 года связана главным образом с поступлением в марте 2021 года большого количества жалоб, написанных по единому шаблону в отношении одного эмитента и касающихся цены акций.



V. Мисселинг (1/2)

В январе-марте 2022 года количество жалоб, поступивших по вопросам мисселинга, выросло на 8,6% по сравнению с январем-мартом 2021 года и составило 1,3 тысячи.

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

Январь-март 2021 года, %



Январь-март 2022 года, %

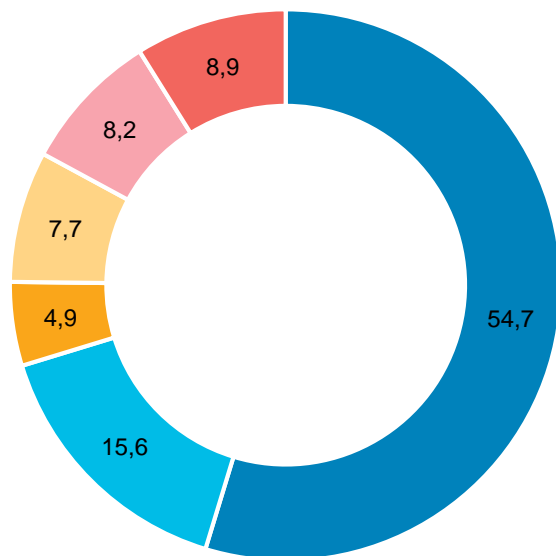




V. Мисселинг (2/2)

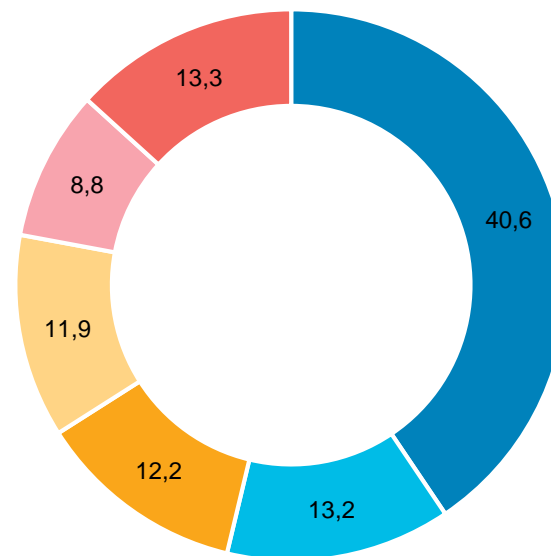
Распределение жалоб, связанных с мисселингом, в разрезе тематик

Январь-март 2021 года, %



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

Январь-март 2022 года, %



- Реализация инвестиционного страхования жизни
- Реализация накопительного страхования жизни
- Реализация инвестиционных паев ПИФ
- Реализация продуктов/услуг доверительного управляющего
- Реализация продуктов/услуг брокера
- 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 2021 года	Темп прироста: IV квартал 2021 года к IV кварталу 2020 года, %
Сектор финансового рынка		
Кредитные организации	0,03873	-25,1
Страховой сектор	0,02802	37,6
Субъекты рынка микрофинансирования	0,17752	33,2
Профессиональные участники рынка ценных бумаг	0,00296	-70,8
Субъекты рынка коллективных инвестиций	0,00930	31,0
Основные продукты/услуги участников финансового рынка		
Потребительские кредиты	0,13843	-37,5
Ипотечные кредиты	0,31381	-61,2
ОСАГО	0,16717	28,0
Микрозаймы МФО	0,19672	19,3

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 2022 года*

Кредитные организации	Субъекты страхового дела	МФО, КПК, ломбарды	Участники корпоративных отношений, профучастники, субъекты коллективных инвестиций
<p>65 протоколов об административном правонарушении**</p> <p>102 рекомендации / надзорных письма, направленных поднадзорным организациям</p>	<p>132 предписания об устранении/ недопущении нарушений</p> <p>357 протоколов об административном правонарушении**</p> <p>244 рекомендации / надзорных письма, направленных поднадзорным организациям</p>	<p>50 предписаний об устранении/ недопущении нарушений</p> <p>64 протокола об административном правонарушении**</p> <p>230 рекомендаций / надзорных писем, направленных поднадзорным организациям</p>	<p>29 предписаний об устранении/ недопущении нарушений</p> <p>260 протоколов об административном правонарушении**</p> <p>21 рекомендация / надзорное письмо, направленные 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.