



Банк России

ОТЧЕТ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ

ЯНВАРЬ-ДЕКАБРЬ 2021 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 2020 и 2021 годах.

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 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. С целью сопоставления статистических данных с предыдущими периодами в переходный период (2021 год) данные по жалобам указываются без учета дополнительных вопросов, а количество жалоб с учетом таких вопросов приводится справочно. С 2022 года будет применяться новый подход, в том числе и для отражения данных за 2021 год.

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 2021 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 2021 года

За 2021 год в Банк России на рассмотрение поступило **250,5 тыс.*** жалоб от потребителей финансовых услуг и инвесторов, что на **9,9%** меньше, чем за 2020 год**.

Основной фактор снижения – сокращение поступления жалоб в отношении кредитных организаций по вопросам реструктуризации кредитов в связи с пандемией коронавирусной инфекции.

В общем количестве жалоб на долю кредитных организаций пришлось **55,8%**, на долю НФО и участников корпоративных отношений – **34,3%**.

В отношении кредитных организаций:

- За 2021 год количество жалоб в отношении кредитных организаций снизилось на **27%** по сравнению с 2020 годом и составило **139,7 тысячи***.
- Наибольшую долю среди жалоб на кредитные организации занимают вопросы потребительского кредитования – **32,1%**. По сравнению с 2020 годом удельный вес таких жалоб снизился на **8,6 процентного пункта**.

В отношении НФО и участников корпоративных отношений:

- Количество жалоб на НФО и участников корпоративных отношений в 2021 году составило **86 тыс.***, что на **25,4%** выше показателя 2020 года. Рост обеспечили главным образом микрофинансовые организации и субъекты страхового дела.
- За 2021 год число жалоб на микрофинансовые организации увеличилось на **37,2%**, до **33,1 тысячи***.
- В отношении субъектов страхового дела поступило **38,6 тыс.*** жалоб. Рост, по сравнению с 2020 годом, составил **20%**. Наибольшую долю в общем объеме жалоб в отношении субъектов страхового дела занимают вопросы, связанные с ОСАГО, – **78%**.
- В структуре жалоб на НФО и участников корпоративных отношений на долю субъектов страхового дела приходится **44,8%**, микрофинансовых организаций – **38,5%**.

* С учетом дополнительной разбивки общее количество жалоб за 2021 год составило 310,7 тыс., жалоб в отношении кредитных организаций – 172,5 тыс., НФО и участников корпоративных отношений – 111,1 тыс., субъектов страхового дела – 45,6 тыс., микрофинансовых организаций – 49,7 тыс. (см. общий комментарий к отчету).

** За 2021 год в Банк России поступило 298,3 тыс. обращений (жалоб, предложений, вопросов, заявлений, запросов) от потребителей финансовых услуг (включая обращения, в которых отсутствуют данные, необходимые для однозначной идентификации поднадзорных организаций). Снижение, по сравнению с 2020 годом, составило 9,5%.



II. Сводные данные о поступлении жалоб

В 2021 году общее количество жалоб, поступивших в Банк России, снизилось на 9,9% по сравнению с 2020 годом и составило 250,5 тысячи*.

Распределение общего количества жалоб

Январь-декабрь 2020 года, %



Январь-декабрь 2021 года, %



* С учетом дополнительной разбивки общее количество жалоб за 2021 год составило 310,7 тыс. (см. общий комментарий к отчету).

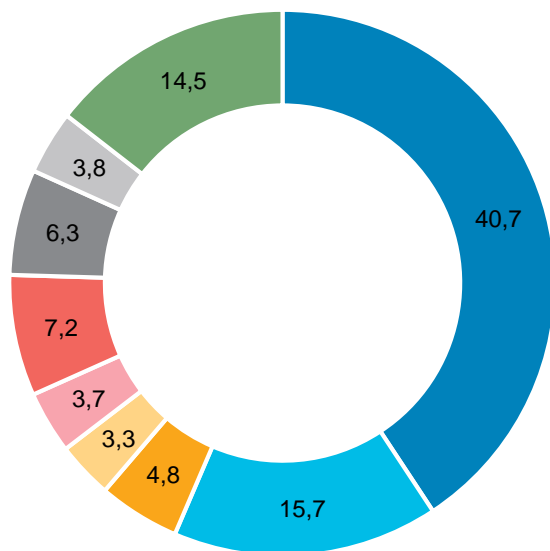


III. Жалобы в отношении кредитных организаций (1/2)

В 2021 году количество жалоб, поступивших в отношении кредитных организаций, снизилось на 27% по сравнению с 2020 годом и составило 139,7 тысячи*.

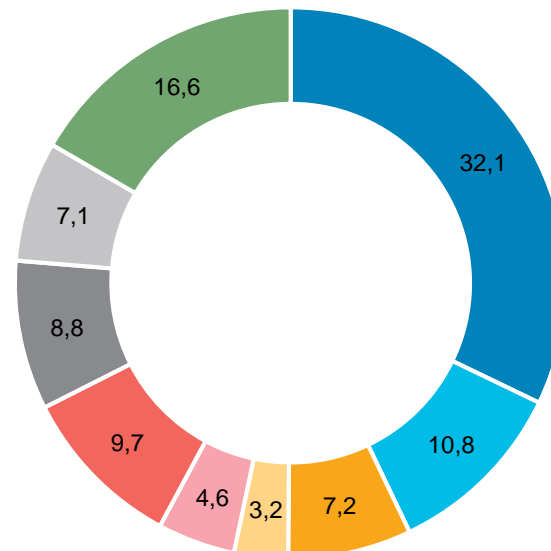
Распределение жалоб в отношении кредитных организаций

Январь-декабрь 2020 года, %



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

Январь-декабрь 2021 года, %



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

* С учетом дополнительной разбивки количество жалоб на кредитные организации за 2021 год составило 172,5 тыс. (см. общий комментарий к отчету).

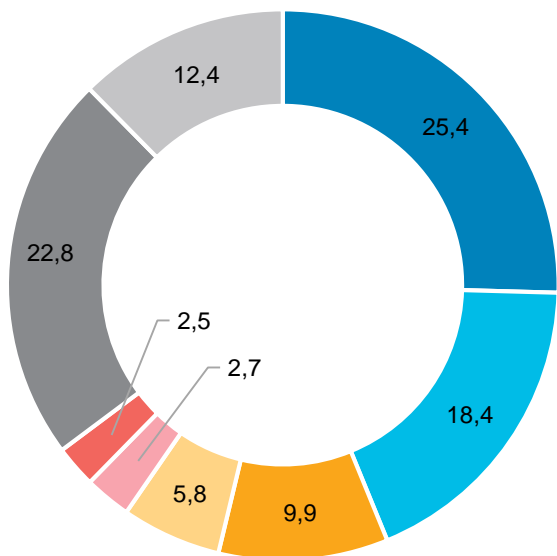


III. Жалобы в отношении кредитных организаций (2/2)

В 2021 году количество жалоб, поступивших по тематике «Потребительское кредитование», снизилось на 42,4% по сравнению с 2020 годом и составило 44,9 тысячи*.

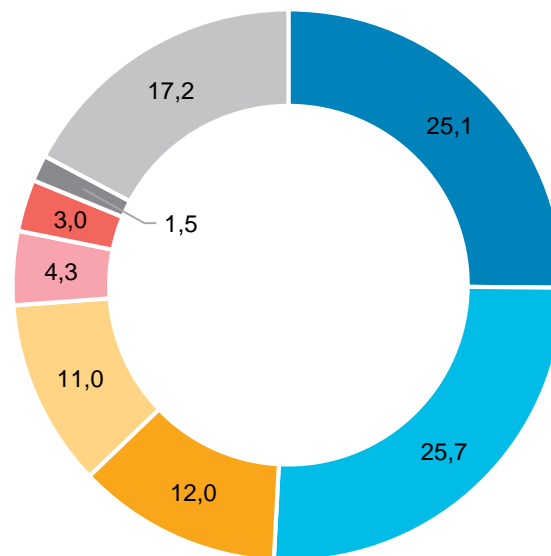
Распределение жалоб по тематике «Потребительское кредитование»

Январь-декабрь 2020 года, %



- Вопросы, связанные с положениями Закона №230-ФЗ**
- Проблемы с погашением
- Навязывание дополнительных услуг при заключении договора
- Несогласие с условиями заключенного договора
- Списание денежных средств без согласия клиента в целях погашения кредита
- Отказ в выдаче кредита
- Реструктуризация потребительских кредитов в связи с коронавирусом***
- Иное

Январь-декабрь 2021 года, %



- Вопросы, связанные с положениями Закона №230-ФЗ**
- Проблемы с погашением
- Навязывание дополнительных услуг при заключении договора
- Несогласие с условиями заключенного договора
- Списание денежных средств без согласия клиента в целях погашения кредита
- Отказ в выдаче кредита
- Реструктуризация потребительских кредитов в связи с коронавирусом***
- Иное

* С учетом дополнительной разбивки количество жалоб по вопросам потребительского кредитования за 2021 год составило 58,8 тыс. (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».

*** С учетом жалоб на отказы в реструктуризации и на аннулирование ранее предоставленных кредитных каникул из-за отсутствия документов, подтверждающих снижение дохода заемщика.



IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

1. Субъекты страхового дела (1/2)

В 2021 году количество жалоб, поступивших в отношении субъектов страхового дела, выросло на 20% по сравнению с 2020 годом и составило 38,6 тысячи*.

Распределение жалоб в отношении субъектов страхового дела

Январь-декабрь 2020 года, %



Январь-декабрь 2021 года, %



* С учетом дополнительной разбивки количество жалоб в отношении субъектов страхового дела за 2021 год составило 45,6 тыс. (см. общий комментарий к отчету).



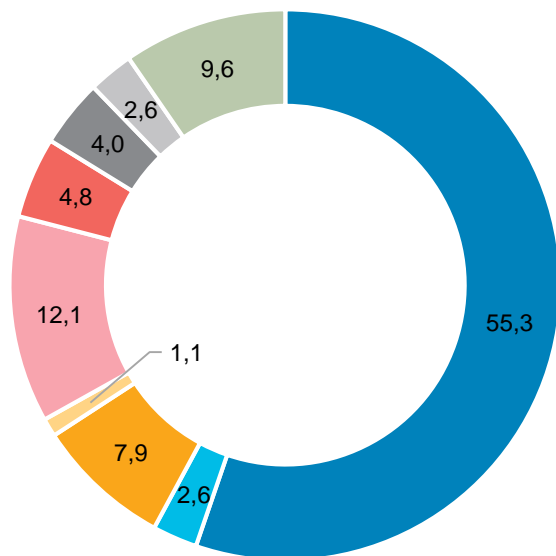
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

1. Субъекты страхового дела (2/2)

В 2021 году количество жалоб, поступивших по тематике «ОСАГО», выросло на 19,5% по сравнению с 2020 годом и составило 30,1 тысячи*.

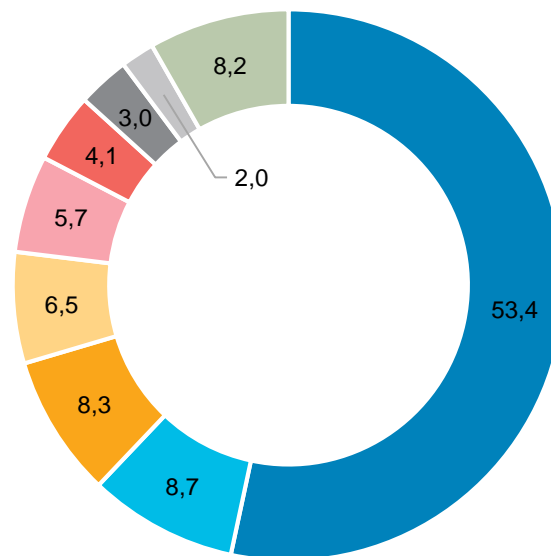
Распределение жалоб по тематике «ОСАГО»

Январь-декабрь 2020 года, %



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

Январь-декабрь 2021 года, %



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

* С учетом дополнительной разбивки количество жалоб по вопросам ОСАГО за 2021 год составило 31,7 тыс. (см. общий комментарий к отчету).



IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

2. Микрофинансовые организации

В 2021 году количество жалоб, поступивших в отношении микрофинансовых организаций, выросло на 37,2% по сравнению с 2020 годом и составило 33,1 тысячи*.

Распределение жалоб в отношении МФО

Январь-декабрь 2020 года, %



Январь-декабрь 2021 года, %



* С учетом дополнительной разбивки количество жалоб в отношении микрофинансовых организаций за 2021 год составило 49,7 тыс. (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».



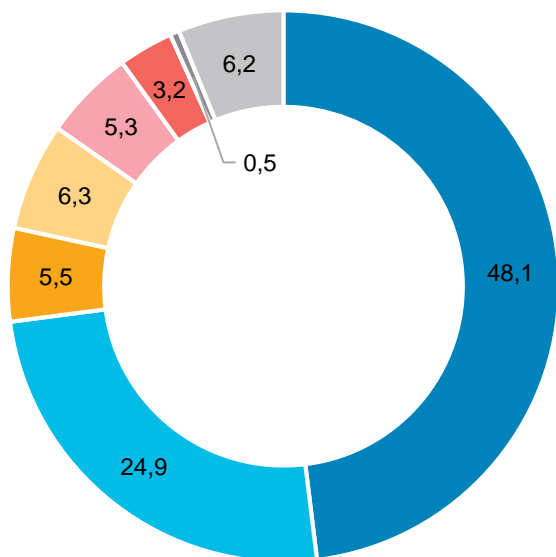
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

3. Субъекты рынка ценных бумаг

В 2021 году количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка ценных бумаг, выросло на 67,3% по сравнению с 2020 годом и составило 2,8 тысячи*.

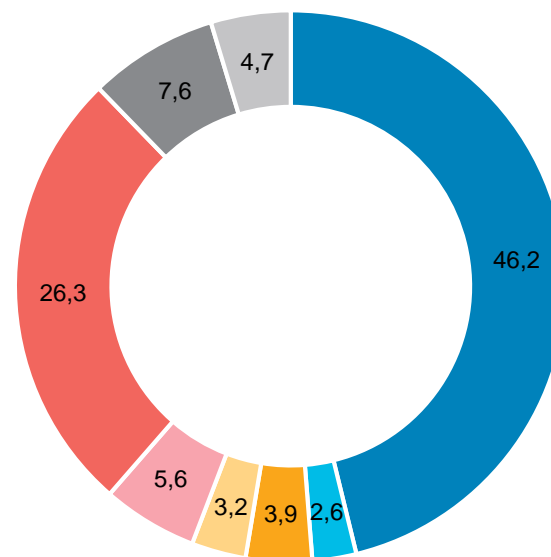
Распределение жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг

Январь-декабрь 2020 года, %



- Брокеры
- Организаторы торгов
- Регистраторы
- Доверительные управляющие
- Манипулирование рынком и неправомерное использование инсайдерской информации
- Банкротство, ликвидация компании, отзыв лицензии
- Компетенция других гос.органов
- Иное

Январь-декабрь 2021 года, %



- Брокеры
- Организаторы торгов
- Регистраторы
- Доверительные управляющие
- Манипулирование рынком и неправомерное использование инсайдерской информации
- Банкротство, ликвидация компании, отзыв лицензии
- Компетенция других гос.органов
- Иное

* С учетом дополнительной разбивки количество жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг за 2021 год составило 3,1 тыс. (см. общий комментарий к отчету).

Примечание: общее количество клиентов профессиональных участников рынка ценных бумаг, по состоянию на конец III квартала 2021 года, составляло более 54 млн.



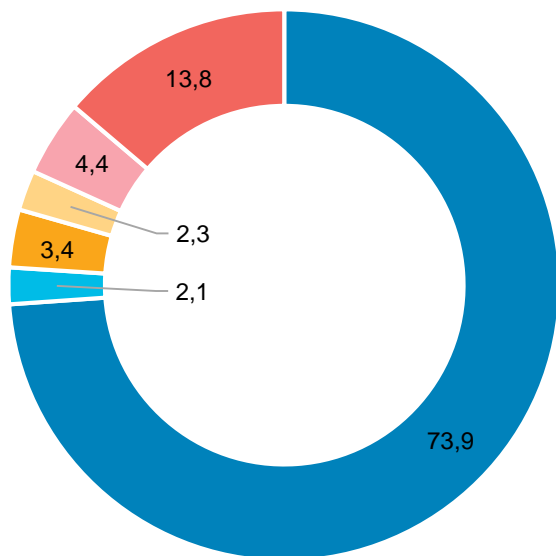
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

4. Субъекты рынка коллективных инвестиций

В 2021 году количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, снизилось на 17,2% по сравнению с 2020 годом и составило 1,6 тысячи*.

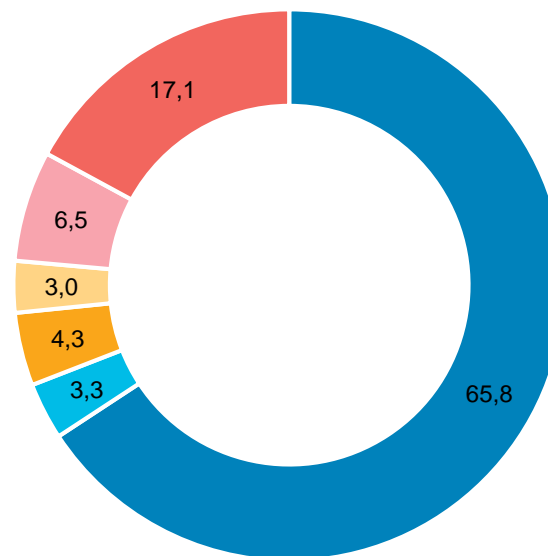
Распределение жалоб в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций

Январь-декабрь 2020 года, %



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

Январь-декабрь 2021 года, %



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

* С учетом дополнительной разбивки количество жалоб в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций за 2021 год составило 1,7 тыс. (см. общий комментарий к отчету).



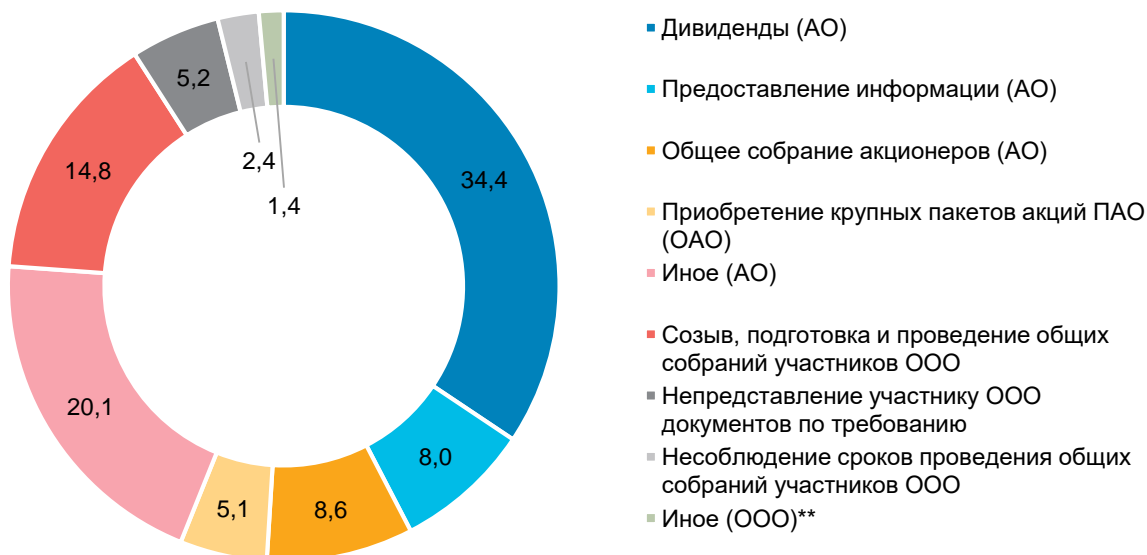
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

5. Участники корпоративных отношений

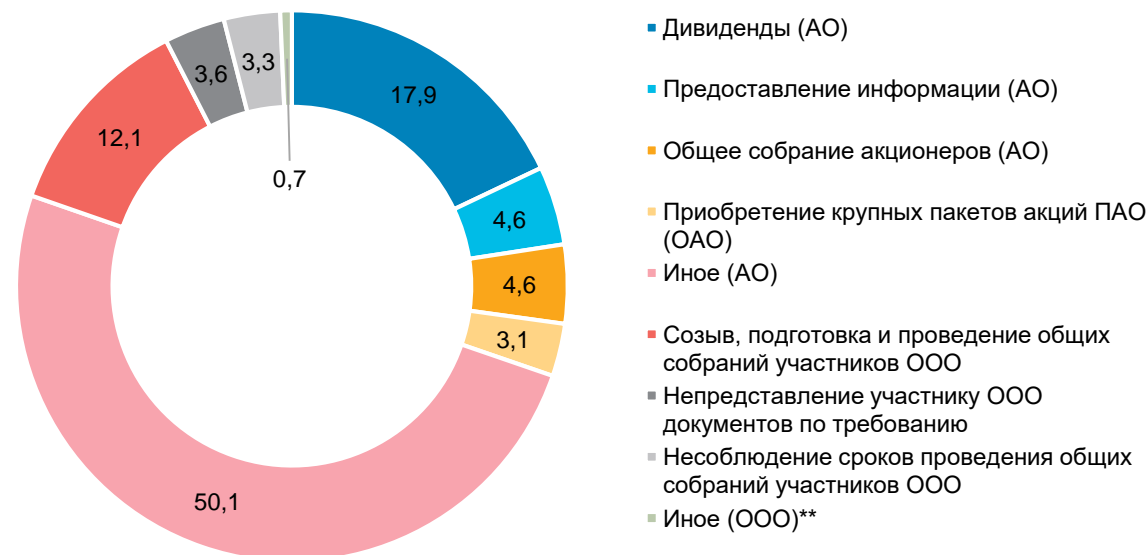
В 2021 году количество жалоб, поступивших в отношении акционерных обществ, эмитентов эмиссионных ценных бумаг и обществ с ограниченной ответственностью, выросло почти в два раза по сравнению с 2020 годом и составило 4,7 тысячи*.

Распределение жалоб по вопросам корпоративных отношений

Январь-декабрь 2020 года, %



Январь-декабрь 2021 года, %



* С учетом дополнительной разбивки количество жалоб в отношении участников корпоративных отношений за 2021 год составило 5,3 тыс. (см. общий комментарий к отчету).

** Рост доли категории «Иное (АО)» произошел главным образом за счет жалоб, написанных по единому шаблону в отношении одного эмитента и касающихся цены акций. Такие жалобы поступали с марта по август 2021 года, и именно они обусловили структурные сдвиги в распределении жалоб по вопросам корпоративных отношений за 2021 год.

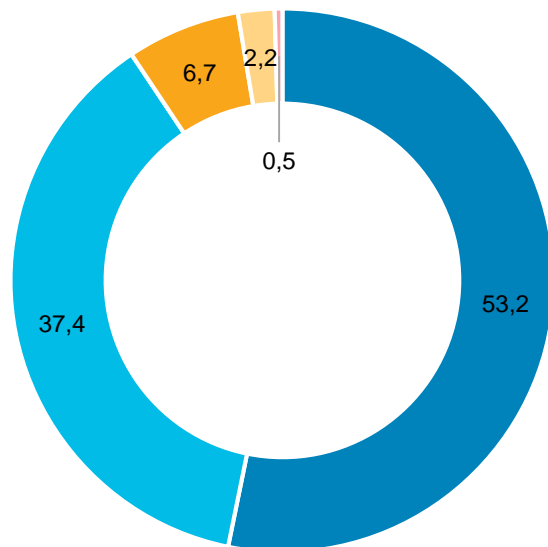


V. Мисселинг (1/2)

В 2021 году количество жалоб, поступивших по вопросам мисселинга, снизилось на 1,1% по сравнению с 2020 годом и составило 3 тысячи*.

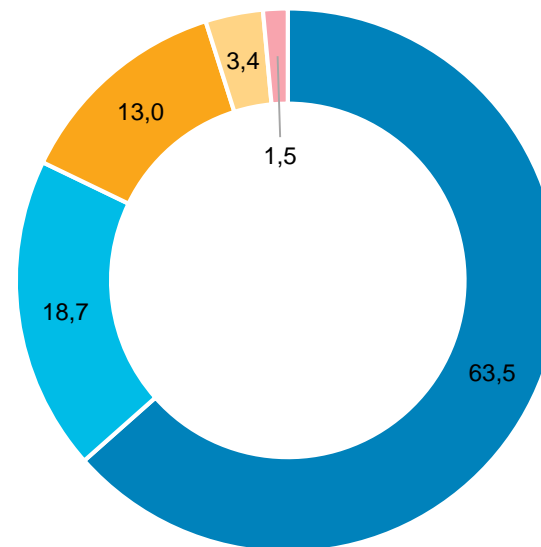
Распределение жалоб, связанных с мисселингом, в разрезе категорий участников финансового рынка

Январь-декабрь 2020 года, %



- Банки
- Субъекты страхового дела
- Профессиональные участники рынка ценных бумаг
- Управляющие компании (инвестиционного фонда, ПИФ и НПФ)
- Иное

Январь-декабрь 2021 года, %



- Банки
- Субъекты страхового дела
- Профессиональные участники рынка ценных бумаг
- Управляющие компании (инвестиционного фонда, ПИФ и НПФ)
- Иное

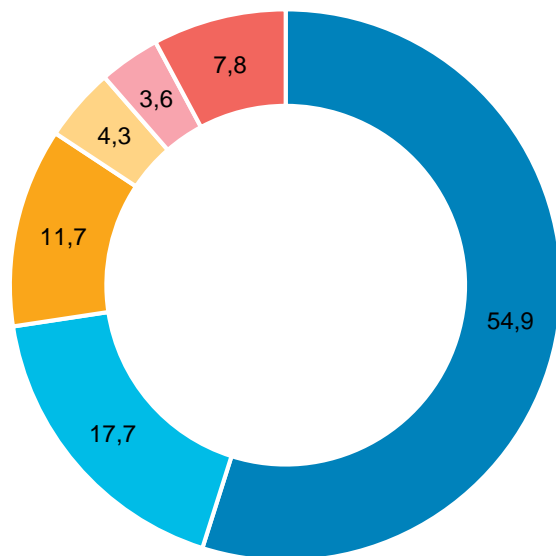
* С учетом дополнительной разбивки количество жалоб по вопросам мисселинга за 2021 год составило 4,1 тыс. (см. общий комментарий к отчету).



V. Мисселинг (2/2)

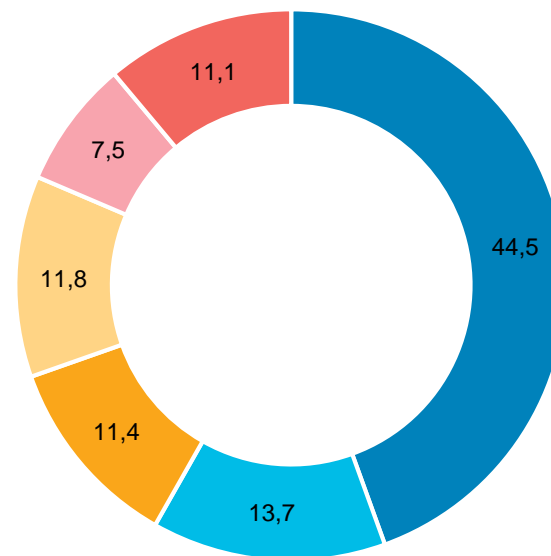
Распределение жалоб, связанных с мисселингом, в разрезе тематик

Январь-декабрь 2020 года, %



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

Январь-декабрь 2021 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 III квартал 2021 года	Темп прироста: III квартал 2021 года к III кварталу 2020 года, %
Сектор финансового рынка		
Кредитные организации	0,03974	-23,3
Страховые организации	0,02436	18,5
Субъекты рынка микрофинансирования	0,18318	13,8
Профессиональные участники рынка ценных бумаг	0,00284	-63,5
Субъекты рынка коллективных инвестиций	0,01023	25,7
Основные продукты/услуги участников финансового рынка		
Потребительские кредиты	0,13679	-40,4
Ипотечные кредиты	0,41749	-55,7
ОСАГО	0,14069	13,2
Микрозаймы МФО	0,21860	1,0

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-декабрь 2021 года*

Кредитные организации	Субъекты страхового дела	МФО, КПК, ломбарды	Участники корпоративных отношений, профучастники, субъекты коллективных инвестиций
<p>170 протоколов об административном правонарушении***</p> <p>769 рекомендаций / надзорных писем, направленных поднадзорным организациям</p>	<p>644 предписания об устранении/недопущении нарушений</p> <p>1490 протоколов об административном правонарушении***</p> <p>623 рекомендации / надзорных письма, направленных поднадзорным организациям</p>	<p>551 предписание об устранении/недопущении нарушений**</p> <p>170 протоколов об административном правонарушении***</p> <p>2729 рекомендаций / надзорных писем, направленных поднадзорным организациям</p>	<p>133 предписания об устранении/недопущении нарушений</p> <p>1209 протоколов об административном правонарушении***</p> <p>345 рекомендаций / надзорных писем, направленных поднадзорным организациям</p>

* Согласно имеющейся на момент подготовки отчета информации.

** С учетом корректировки данных по итогам года.

*** Включая протоколы об административном правонарушении, составленные по результатам рассмотрения мотивированных заключений, подготовленных территориальными подразделениями Службы.