



Банк России

# ОТЧЕТ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ

ЯНВАРЬ – ИЮНЬ 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. Одно обращение (письмо) может касаться нескольких проблем и/или организаций, в этом случае оно учитывается не как одна жалоба, а как несколько жалоб.*

*Статистика приводится на дату начала подготовки отчета с точностью до действующих на момент учета жалобы версии типологизатора и методики учета жалоб. С 2023 г. 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 – июня 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 – июня 2023 года

За январь – июнь 2023 г. в Банк России на рассмотрение поступило **130,2 тыс.** обращений (за январь – июнь 2022 г. – **159 тыс.**), которые содержали **169,1 тыс.** жалоб от потребителей финансовых услуг и инвесторов. Число жалоб снизилось на **11,4%** по сравнению с аналогичным показателем 2022 г.

Среди основных факторов снижения – сокращение **в 8 раз** числа жалоб, связанных с введением санкций в отношении Российской Федерации.

В общем количестве жалоб доля кредитных организаций составляет **47,5%**, НФО и участников корпоративных отношений – **37,6%**.

## В отношении кредитных организаций:

- За январь – июнь 2023 г. количество жалоб в отношении кредитных организаций составило **80,3 тыс.**, что на **13,5%** ниже аналогичного показателя 2022 года. Снижение произошло в основном за счет «санкционных» жалоб, число которых сократилось с **18,2 тыс.** до **2,2 тысячи**.
- Наибольшую долю среди жалоб на кредитные организации занимают вопросы потребительского кредитования – **25,4%**. По сравнению с первым полугодием 2022 г. удельный вес таких жалоб увеличился на **1,9 процентного пункта**.

## В отношении НФО и участников корпоративных отношений:

- Количество жалоб на НФО и участников корпоративных отношений в январе – июне 2023 г. составило **64,1 тыс.**, что примерно соответствует показателю первого полугодия 2022 г. (рост на **0,4%**). Значительно снизилось число жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг и товарного рынка при росте поступления жалоб в отношении субъектов страхового дела (ССД) и микрофинансовых организаций.
- В отношении субъектов рынка ценных бумаг и товарного рынка количество жалоб снизилось в **4,5 раза**, до **3 тыс.**, в основном за счет жалоб, связанных с введенными санкциями.
- В отношении субъектов страхового дела, на которые приходится **52,4%** всех жалоб на НФО и участников корпоративных отношений, поступило **33,6 тыс.** жалоб. Рост по сравнению с первым полугодием 2022 г. – на **31,2%**. Число жалоб на ОСАГО увеличилось на **37,8%**, до **28 тысяч**. Динамику жалоб на ОСАГО и на ССД в целом определяли массовые шаблонные жалобы на неверное 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 – июнь 2023 г. составило **24,8 тысячи**. Рост на **17,3%** по сравнению с первым полугодием 2022 г. 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 – июне 2023 г. общее количество жалоб, поступивших в Банк России, снизилось на 11,4% по сравнению с январем – июнем 2022 г. и составило 169,1 тысячи.

### Распределение общего количества жалоб, %

Январь – июнь 2022 г.



Январь – июнь 2023 г.



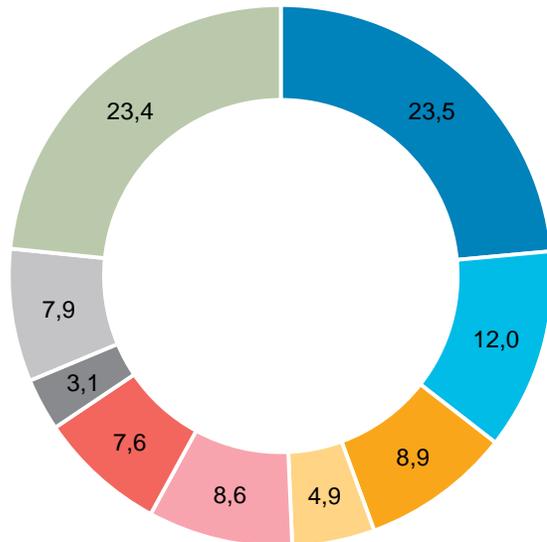


## III. Жалобы в отношении кредитных организаций (1/2)

В январе – июне 2023 г. количество жалоб, поступивших в отношении кредитных организаций, снизилось на 13,5% по сравнению с январем – июнем 2022 г. и составило 80,3 тысячи.

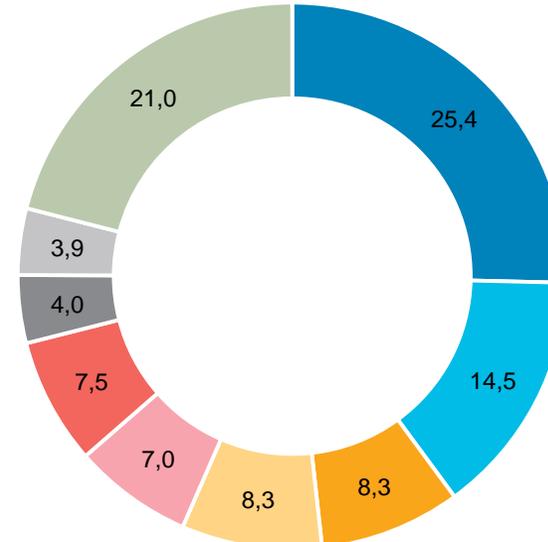
### Распределение жалоб в отношении кредитных организаций, %

Январь – июнь 2022 г.



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

Январь – июнь 2023 г.



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

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

В январе – июне 2023 г. количество жалоб, поступивших по тематике «Потребительское кредитование», снизилось на 6,7% по сравнению с январем – июнем 2022 г. и составило 20,4 тысячи.

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

Январь – июнь 2022 г.



Январь – июнь 2023 г.





## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 1. Субъекты страхового дела (1/2)

В январе – июне 2023 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов страхового дела, выросло на 31,2% по сравнению с январем – июнем 2022 г. и составило 33,6 тысячи.

#### Распределение жалоб в отношении субъектов страхового дела, %

Январь – июнь 2022 г.



Январь – июнь 2023 г.



## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 1. Субъекты страхового дела (2/2)

В январе – июне 2023 г. количество жалоб, поступивших по тематике «ОСАГО», выросло на 37,8% по сравнению с январем – июнем 2022 г. и составило 28 тысяч. 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 – июнь 2022 г.



Январь – июнь 2023 г.





## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 2. Микрофинансовые организации

В январе – июне 2023 г. количество жалоб, поступивших в отношении микрофинансовых организаций, выросло на 17,3% по сравнению с январем – июнем 2022 г. и составило 24,8 тысячи. Рост произошел, в частности, из-за продолжающегося с 2022 г. 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 – июнь 2022 г.



Январь – июнь 2023 г.



\*\* 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 г. основной объем жалоб по вопросам взимания просроченной задолженности направляется в ФССП России на основании достигнутых договоренностей.

\*\* Просьба (требование) о перерасчете, проверке задолженности, начислений по договорам займа.



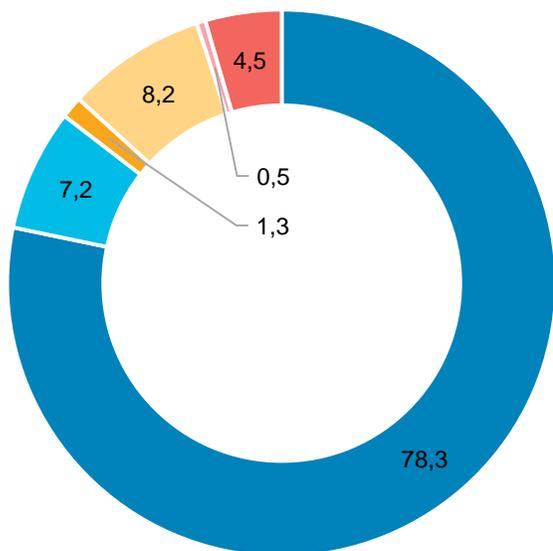
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 3. Субъекты рынка ценных бумаг и товарного рынка

В январе – июне 2023 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка ценных бумаг и товарного рынка, снизилось на 77,7% по сравнению с январем – июнем 2022 г. и составило 3 тысячи.

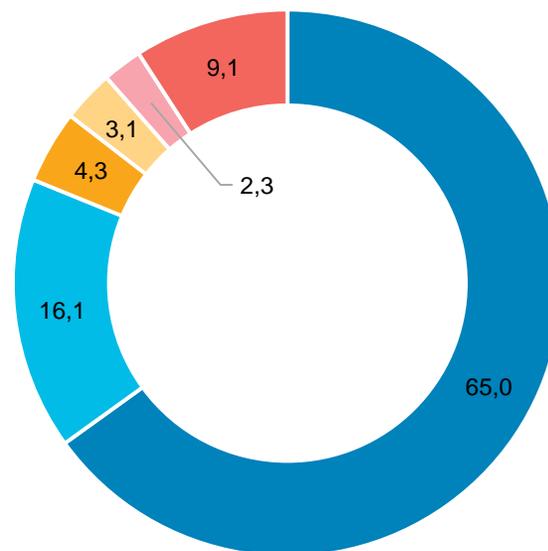
#### Распределение жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг и товарного рынка, %

Январь – июнь 2022 г.



- Брокеры
- Депозитарии
- Доверительные управляющие
- Организаторы торгов
- Регистраторы
- Иное

Январь – июнь 2023 г.



- Брокеры
- Депозитарии
- Доверительные управляющие
- Организаторы торгов
- Регистраторы
- Иное



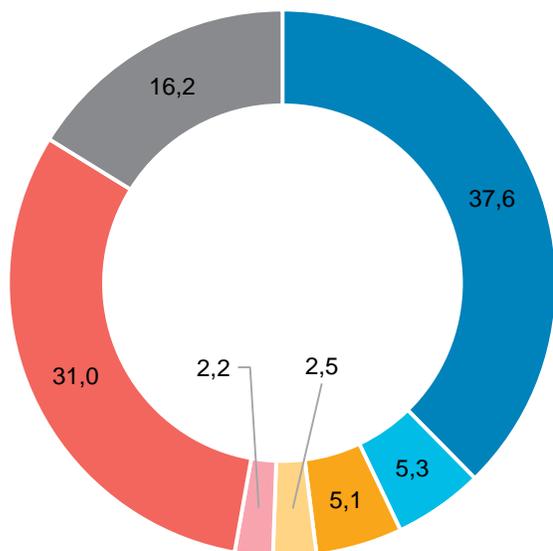
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 4. Субъекты рынка коллективных инвестиций

В январе – июне 2023 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, снизилось на 37,2% по сравнению с январем – июнем 2022 г. и составило 0,6 тысячи.

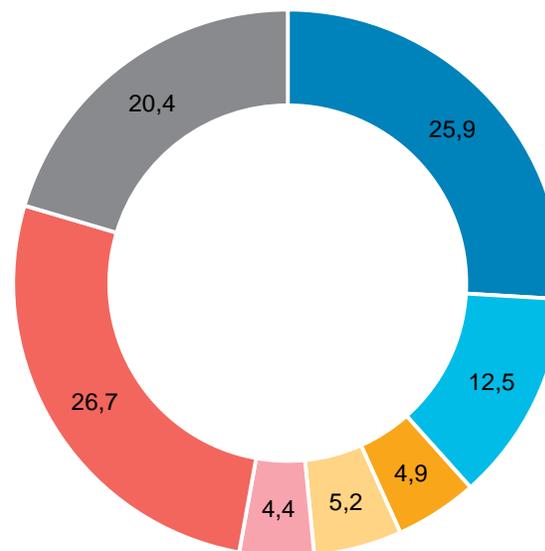
#### Распределение жалоб в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, %

Январь – июнь 2022 г.



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

Январь – июнь 2023 г.



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



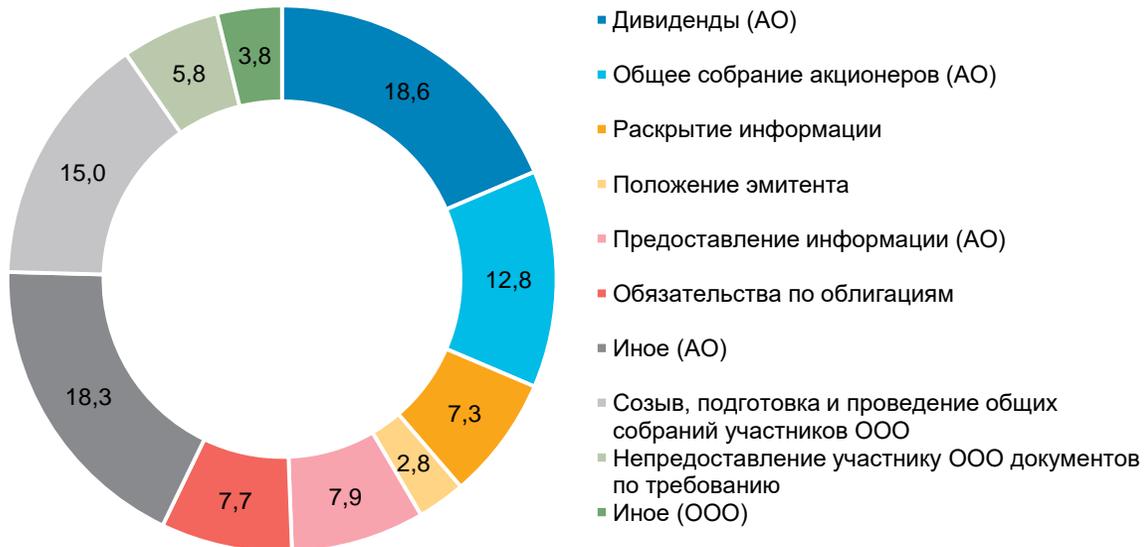
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 5. Участники корпоративных отношений

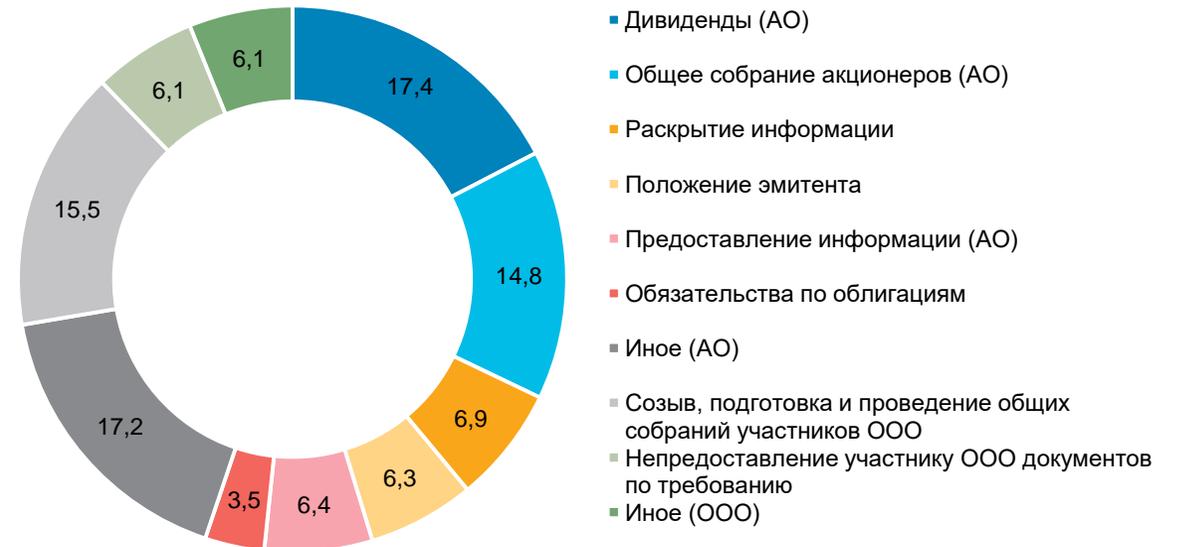
В январе – июне 2023 г. количество жалоб, поступивших в отношении акционерных обществ, эмитентов эмиссионных ценных бумаг и обществ с ограниченной ответственностью, выросло на 1,4% по сравнению с январем – июнем 2022 г. и составило 1,6 тысячи.

#### Распределение жалоб по вопросам корпоративных отношений, %

Январь – июнь 2022 г.



Январь – июнь 2023 г.



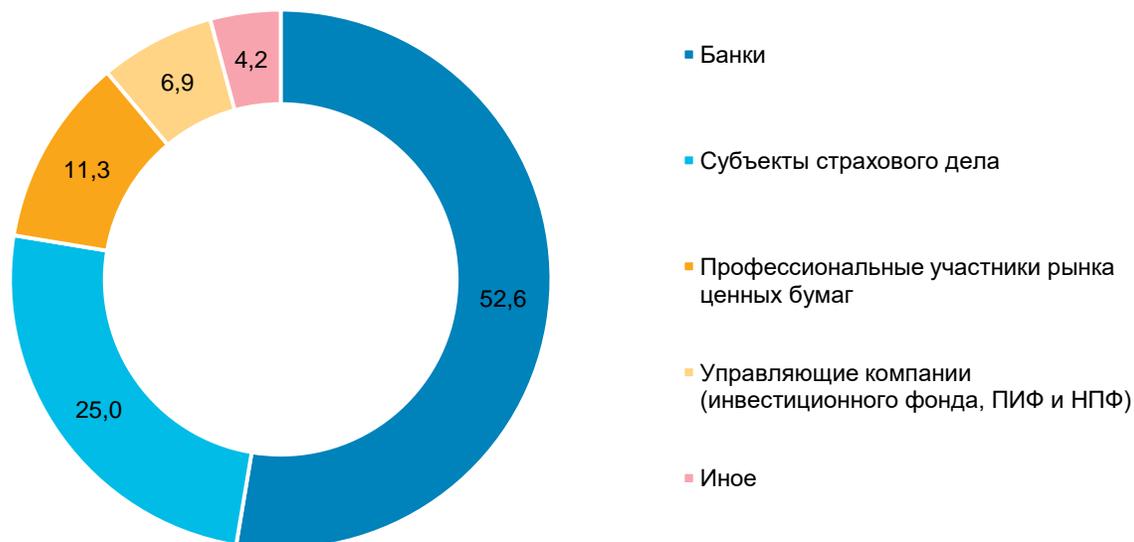


## V. Мисселинг (1/2)

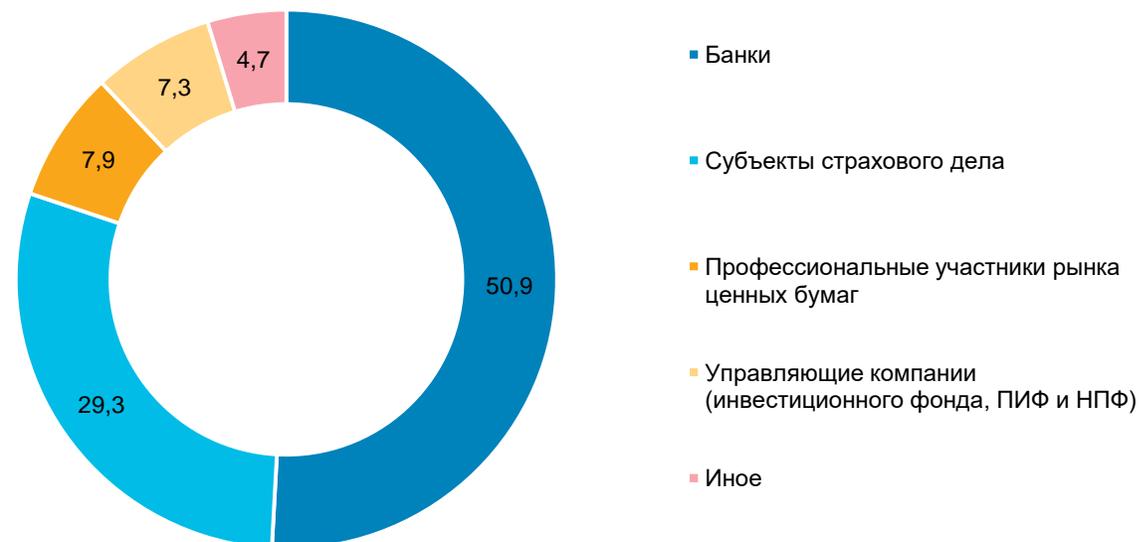
В январе – июне 2023 г. количество жалоб, поступивших по вопросам мисселинга, снизилось на 19,3% по сравнению с январем – июнем 2022 г. и составило 1,8 тысячи.

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

Январь – июнь 2022 г.



Январь – июнь 2023 г.

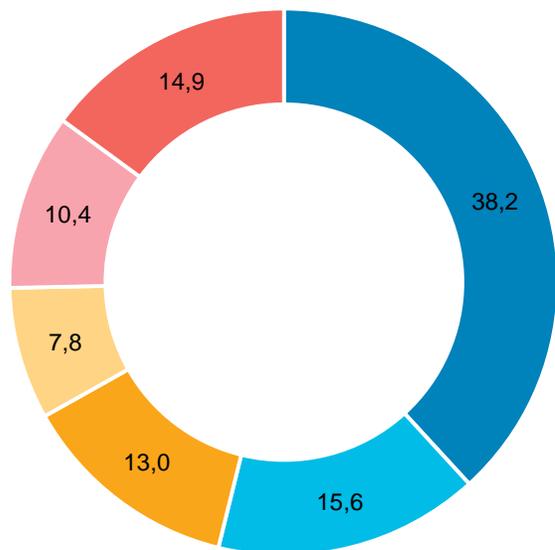




## V. Мисселинг (2/2)

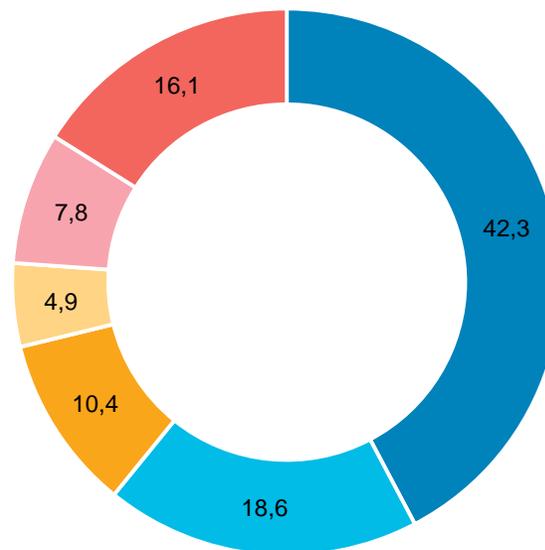
Распределение жалоб, связанных с мисселингом, в разрезе тематик, %

Январь – июнь 2022 г.



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

Январь – июнь 2023 г.



- 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 I квартал 2023 г.	Темп прироста: I квартал 2023 г. к I кварталу 2022 г., %
<b>Сектор финансового рынка</b>		
Кредитные организации	0,04653	-10,0%
Страховой сектор	0,02675	-10,2%
Субъекты рынка микрофинансирования	0,24503	14,5%
Профессиональные участники рынка ценных бумаг	0,01278	1,3%
Субъекты рынка коллективных инвестиций	0,00732	-23,6%
<b>Основные продукты/услуги участников финансового рынка</b>		
Потребительские кредиты	0,14575	1,9%
Ипотечные кредиты	0,33679	-19,5%
ОСАГО	0,10873	-11,9%
Микрозаймы МФО	0,21569	3,5%

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 – июнь 2023 года\*

Кредитные организации	Субъекты страхового дела	МФО, КПК, ломбарды	Участники корпоративных отношений, профучастники, субъекты коллективных инвестиций
<p>4 предписания об устранении/ о недопущении нарушений</p> <p><b>250</b> протоколов об административном правонарушении**</p> <p><b>198</b> рекомендаций / надзорных писем, направленных поднадзорным организациям</p>	<p><b>513</b> предписаний об устранении/ о недопущении нарушений</p> <p><b>1520</b> протоколов об административном правонарушении**</p> <p><b>235</b> рекомендаций / надзорных писем, направленных поднадзорным организациям</p>	<p><b>247</b> предписаний об устранении/ о недопущении нарушений</p> <p><b>246</b> протоколов об административном правонарушении**</p> <p><b>53</b> рекомендации / надзорных письма, направленных поднадзорным организациям</p>	<p><b>80</b> предписаний об устранении/ о недопущении нарушений</p> <p><b>481</b> протокол об административном правонарушении**</p> <p><b>44</b> 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.