



Банк России

# ОТЧЕТ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ

ЯНВАРЬ-ИЮНЬ 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-июне 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-июня 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 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 2022 года

За 1 полугодие 2022 года в Банк России на рассмотрение поступило **198,5 тыс.\*** жалоб от потребителей финансовых услуг и инвесторов, что на **36,3%** больше, чем за 1 полугодие 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 порядка **17%** 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 **50,9%**, на долю НФО и участников корпоративных отношений – **36,2%**.

## В отношении кредитных организаций:

- За 1 полугодие 2022 года количество жалоб в отношении кредитных организаций выросло на **17,8%** по сравнению с 1 полугодием 2021 года и составило **101,1 тыс.\***, из них свыше **19%** – жалобы, связанные с санкциями.
- Наибольшую долю среди жалоб на кредитные организации занимают вопросы потребительского кредитования – **23,5%**. По сравнению с 1 полугодием 2021 года удельный вес таких жалоб снизился на **11,6 процентного пункта**.

## В отношении НФО и участников корпоративных отношений:

- Количество жалоб на НФО и участников корпоративных отношений в 1 полугодии 2022 года составило **71,9 тыс.\***, что на **45,7%** выше показателя 1 полугодия 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 полугодие 2022 года в **14,6 раза**, до **15,5 тыс.** На жалобы, связанные с введением санкций, пришлось более **76%**.
- В отношении субъектов страхового дела поступило **27,5 тыс.\*** жалоб. Рост по сравнению с 1 полугодием 2021 года составил **33,9%**. Наибольшую долю в общем объеме жалоб в отношении субъектов страхового дела занимают вопросы, связанные с ОСАГО, – **78%**.

\* Без учета дополнительной разбивки общее количество жалоб за 1 полугодие 2022 года составило 164,1 тыс. (рост на 31,1% по сравнению с 1 полугодием 2021 года), жалоб в отношении кредитных организаций – 81,8 тыс. (рост на 10%), НФО и участников корпоративных отношений – 59 тыс. (рост на 44,6%), субъектов страхового дела – 23,8 тыс. (рост на 30,4%), субъектов рынка ценных бумаг и товарного рынка – 13,9 тыс. (рост в 14,8 раза) (см. *общий комментарий к отчету*).

\*\* За 1 полугодие 2022 года в Банк России поступило 230,3 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 полугодием 2021 года составил 34,9%.



## II. Сводные данные о поступлении жалоб

В январе-июне 2022 года общее количество жалоб, поступивших в Банк России, выросло на 36,3% по сравнению с январем-июнем 2021 года и составило 198,5 тысячи\*.

### Распределение общего количества жалоб

Январь-июнь 2021 года, %



Январь-июнь 2022 года, %



\* Без учета дополнительной разбивки общее количество жалоб за 1 полугодие 2022 года составило 164,1 тыс., что на 31,1% больше, чем за 1 полугодие 2021 года (см. общий комментарий к отчету).

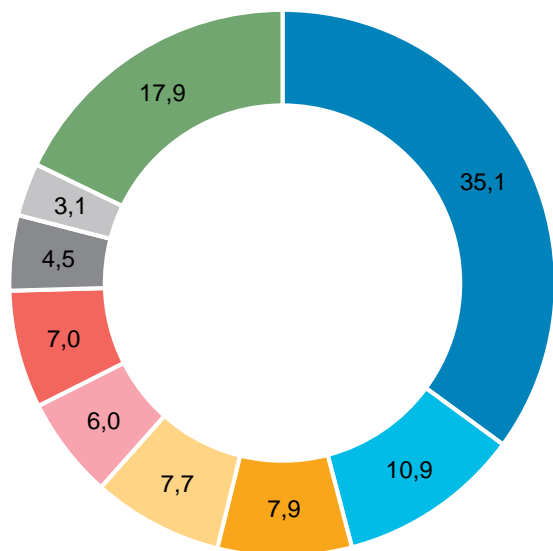


### III. Жалобы в отношении кредитных организаций (1/2)

В январе-июне 2022 года количество жалоб, поступивших в отношении кредитных организаций, выросло на 17,8% по сравнению с январем-июнем 2021 года и составило 101,1 тысячи\*.

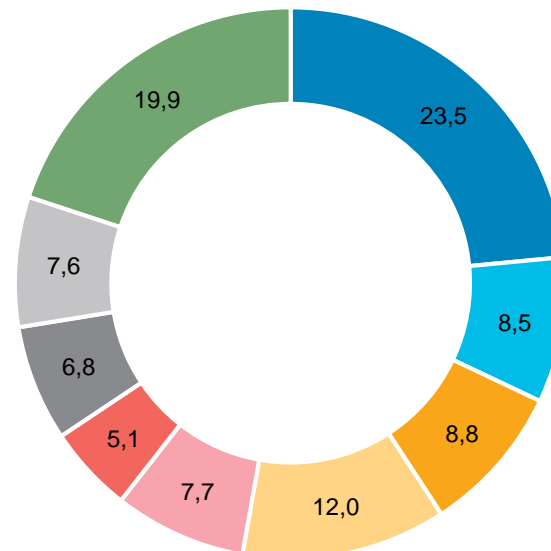
#### Распределение жалоб в отношении кредитных организаций

Январь-июнь 2021 года, %



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

Январь-июнь 2022 года, %



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

\* Без учета дополнительной разбивки количество жалоб на кредитные организации за 1 полугодие 2022 года составило 81,8 тыс., что на 10% больше, чем за 1 полугодие 2021 года (см. общий комментарий к отчету).



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

В январе-июне 2022 года количество жалоб, поступивших по тематике «Потребительское кредитование», снизилось на 21,1% по сравнению с январем-июнем 2021 года и составило 23,7 тысячи\*.

### Распределение жалоб по тематике «Потребительское кредитование»

Январь-июнь 2021 года, %



Январь-июнь 2022 года, %



\* Без учета дополнительной разбивки количество жалоб по вопросам потребительского кредитования за 1 полугодие 2022 года составило 18,3 тыс., что на 25,9% меньше, чем за 1 полугодие 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-июне 2022 года количество жалоб, поступивших в отношении субъектов страхового дела, выросло на 33,9% по сравнению с январем-июнем 2021 года и составило 27,5 тысячи\*.

#### Распределение жалоб в отношении субъектов страхового дела

Январь-июнь 2021 года, %



Январь-июнь 2022 года, %



\* Без учета дополнительной разбивки количество жалоб в отношении субъектов страхового дела за 1 полугодие 2022 года составило 23,8 тыс., что на 30,4% больше, чем за 1 полугодие 2021 года (см. общий комментарий к отчету).





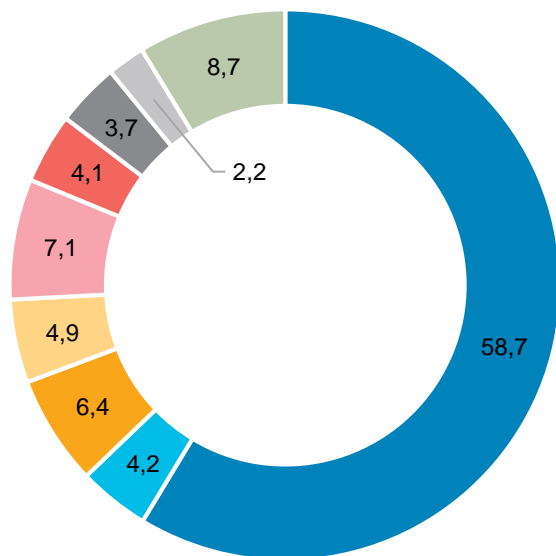
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 1. Субъекты страхового дела (2/2)

В январе-июне 2022 года количество жалоб, поступивших по тематике «ОСАГО», выросло на 50,8% по сравнению с январем-июнем 2021 года и составило 21,4 тысячи\*.

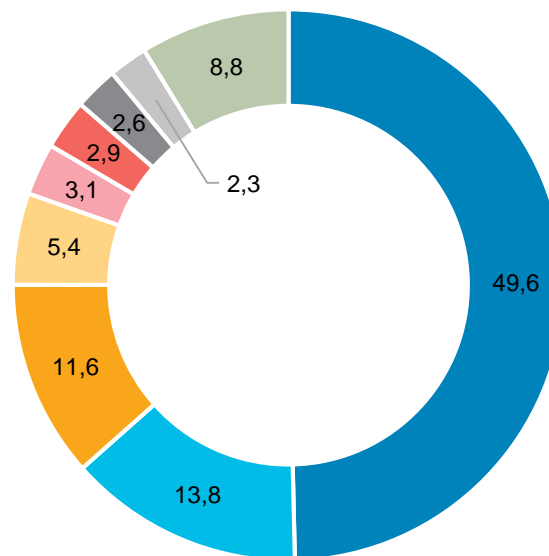
#### Распределение жалоб по тематике «ОСАГО»

Январь-июнь 2021 года, %



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

Январь-июнь 2022 года, %



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

\* Без учета дополнительной разбивки количество жалоб по вопросам ОСАГО за 1 полугодие 2022 года составило 20 тыс., что на 45,1% больше, чем за 1 полугодие 2021 года (см. общий комментарий к отчету).



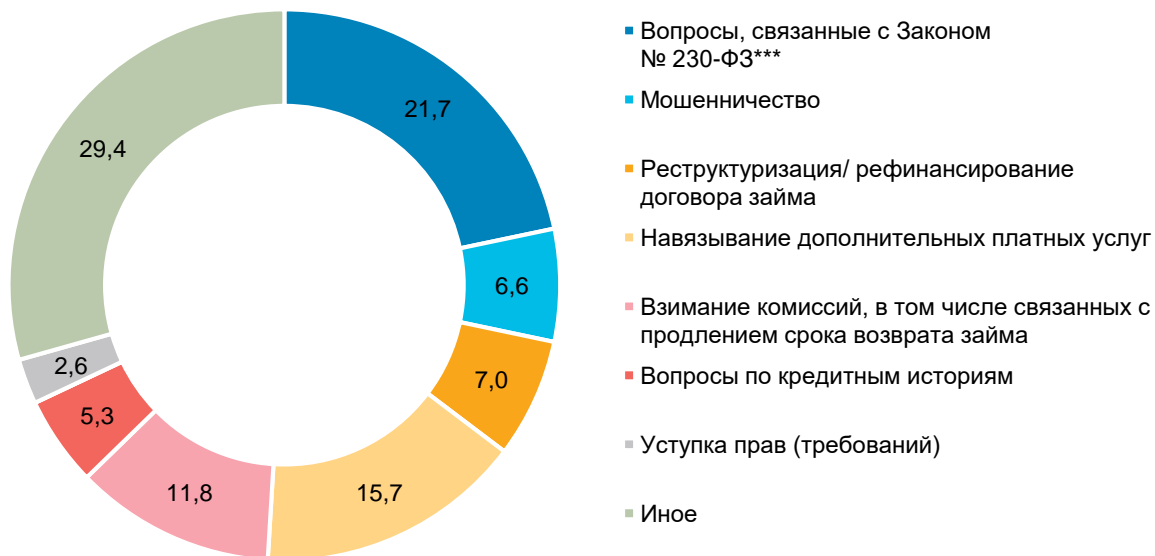
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 2. Микрофинансовые организации

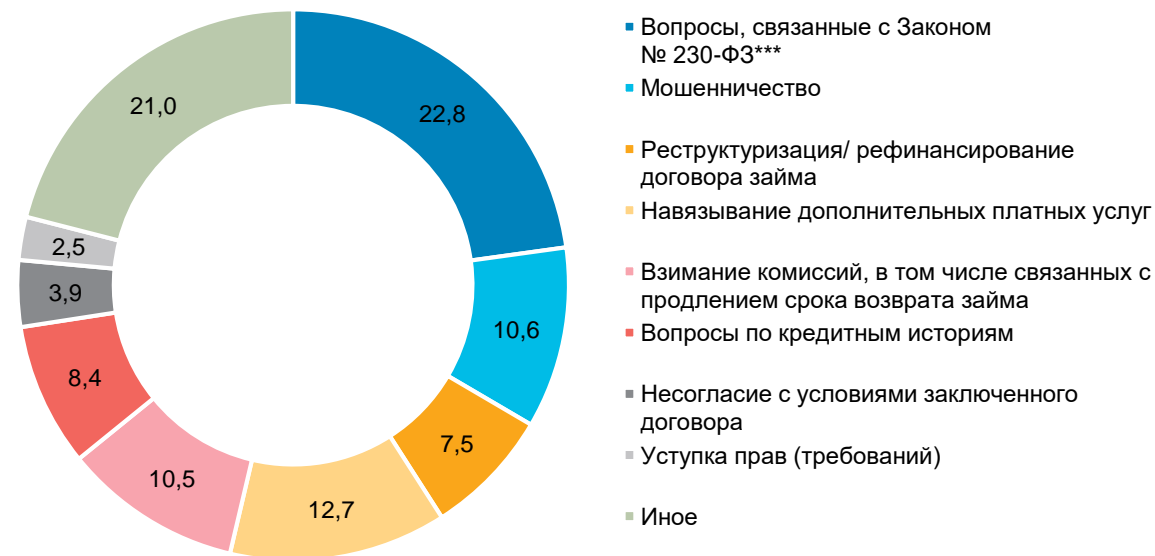
В январе-июне 2022 года количество жалоб, поступивших в отношении микрофинансовых организаций, выросло на 14,4%\* по сравнению с январем-июнем 2021 года и составило 23,9 тысячи\*\*.

#### Распределение жалоб в отношении МФО

Январь-июнь 2021 года, %



Январь-июнь 2022 года, %



\* На рост повлияли массовые однотипные жалобы от нескольких потребителей.

\*\* Без учета дополнительной разбивки количество жалоб в отношении микрофинансовых организаций за 1 полугодие 2022 года составило 17,2 тыс., что на 12,8% больше, чем за 1 полугодие 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».



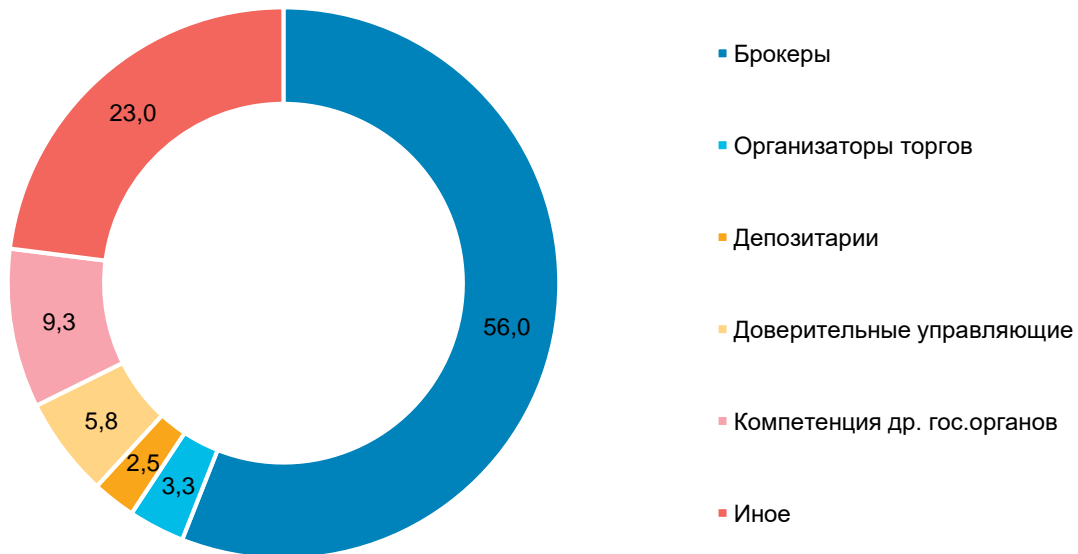
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

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

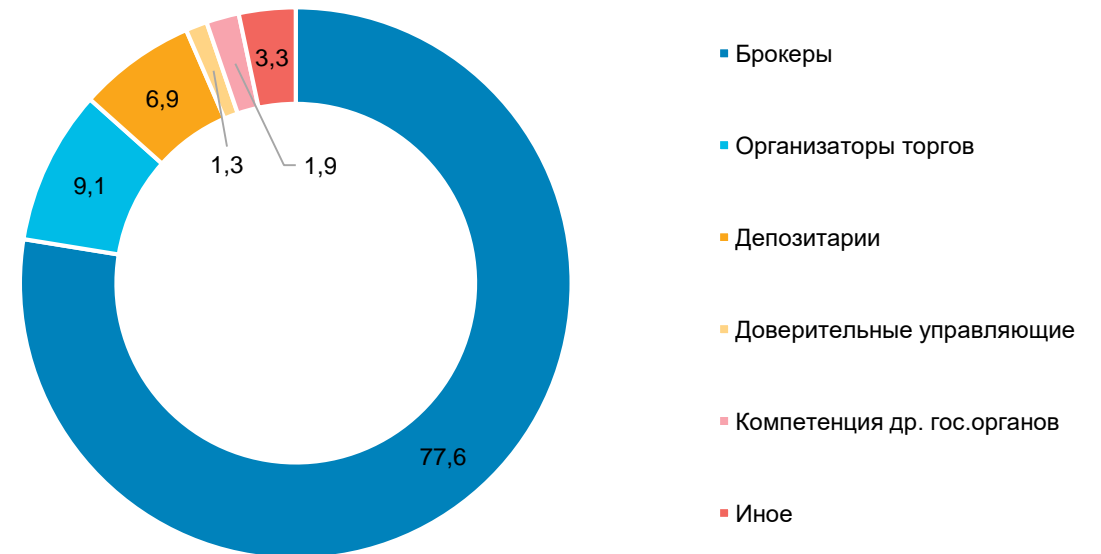
В январе-июне 2022 года количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка ценных бумаг и товарного рынка, выросло в 14,6 раза по сравнению с январем-июнем 2021 года и составило 15,5 тысячи\*.

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

Январь-июнь 2021 года, %



Январь-июнь 2022 года, %



\* Без учета дополнительной разбивки количество жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг за 1 полугодие 2022 года составило 13,9 тыс., что в 14,8 раза больше, чем за 1 полугодие 2021 года (см. общий комментарий к отчету).



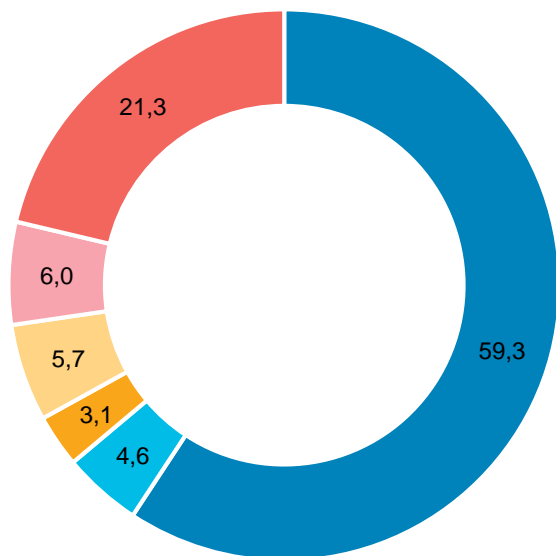
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 4. Субъекты рынка коллективных инвестиций

В январе-июне 2022 года количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, выросло в 1,7 раза по сравнению с январем-июнем 2021 года и составило 1,1 тысячи\*.

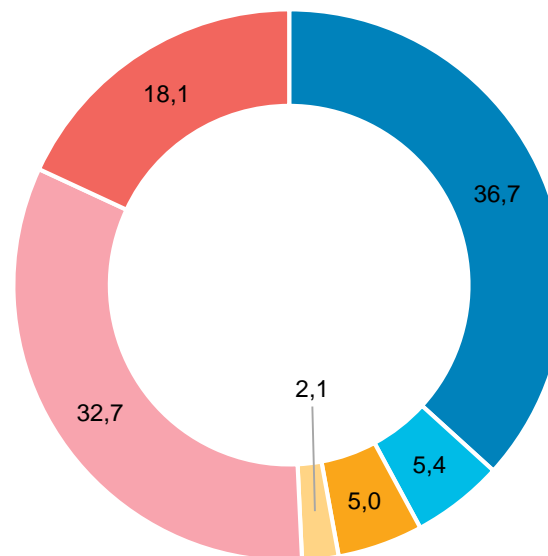
#### Распределение жалоб в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций

Январь-июнь 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-июнь 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 полугодие 2022 года составило 1 тыс., что на 52,6% больше, чем за 1 полугодие 2021 года (см. общий комментарий к отчету).

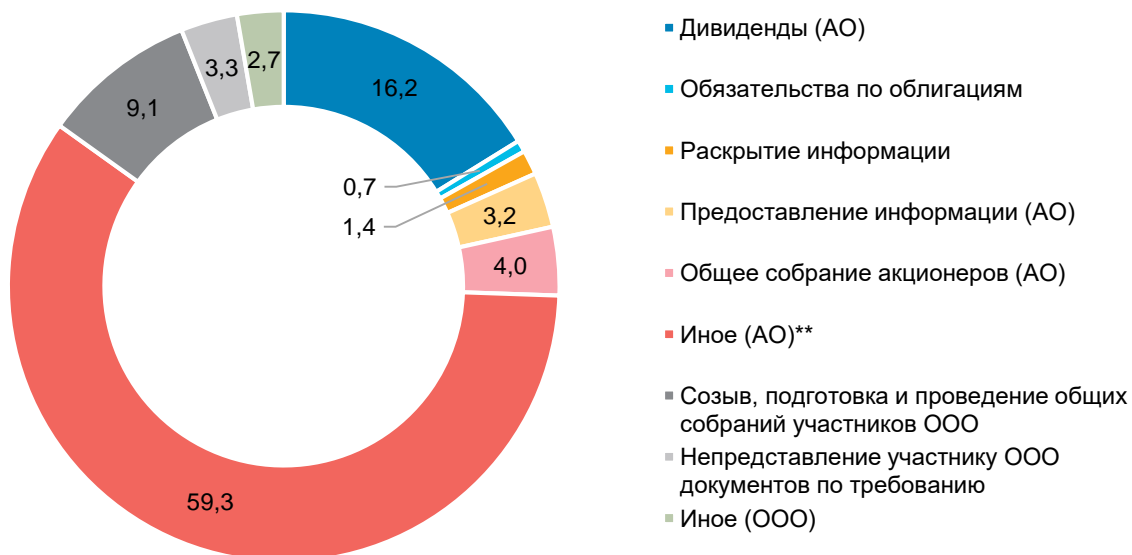
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 5. Участники корпоративных отношений

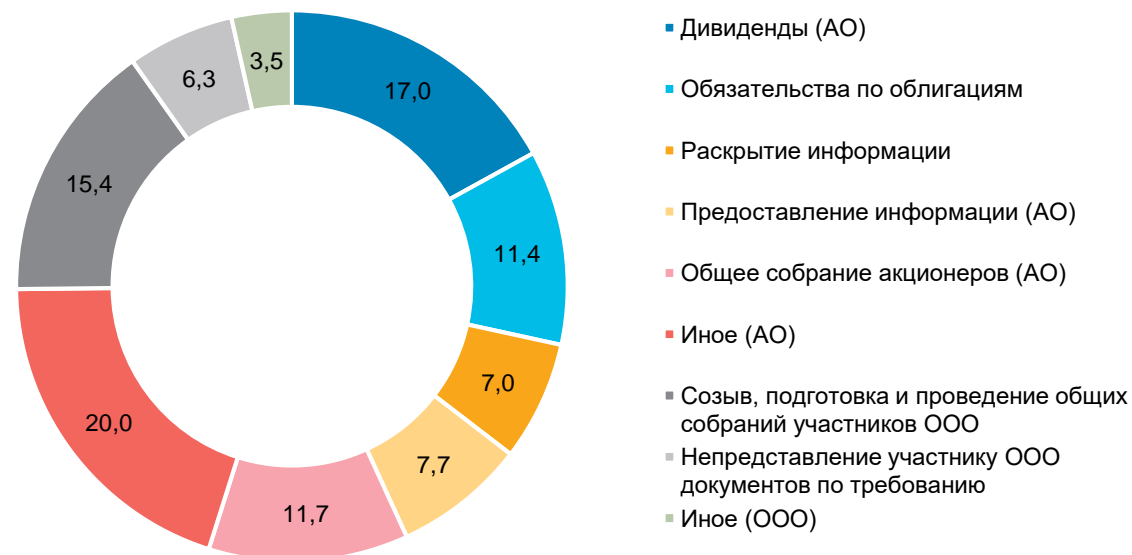
В январе-июне 2022 года количество жалоб, поступивших в отношении акционерных обществ, эмитентов эмиссионных ценных бумаг и обществ с ограниченной ответственностью, снизилось на 46,6% по сравнению с январем-июнем 2021 года и составило 1,8 тысячи\*.

#### Распределение жалоб по вопросам корпоративных отношений

Январь-июнь 2021 года, %



Январь-июнь 2022 года, %



\* Без учета дополнительной разбивки количество жалоб в отношении участников корпоративных отношений за 1 полугодие 2022 года составило 1,5 тыс., что на 52,3% меньше, чем за 1 полугодие 2021 года. (см. общий комментарий к отчету).

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



## V. Мисселинг (1/2)

В январе-июне 2022 года количество жалоб, поступивших по вопросам мисселинга, выросло на 32,9% по сравнению с январем-июнем 2021 года и составило 2,9 тысячи.

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

Январь-июнь 2021 года, %



Январь-июнь 2022 года, %

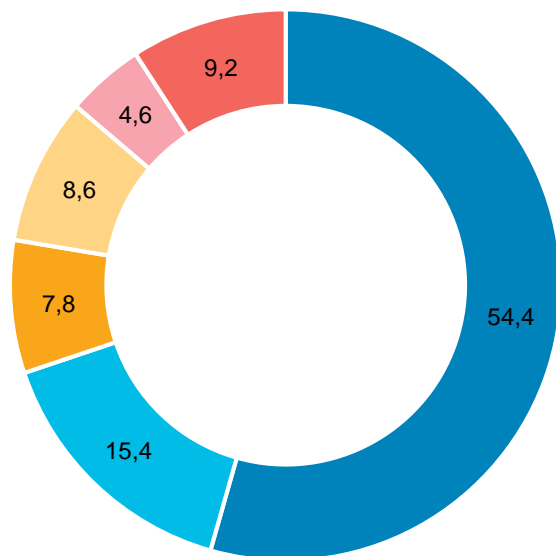




## V. Мисселинг (2/2)

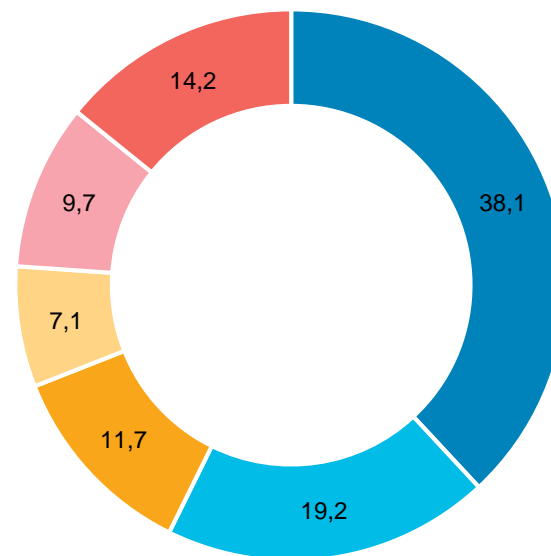
### Распределение жалоб, связанных с мисселингом, в разрезе тематик

Январь-июнь 2021 года, %



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

Январь-июнь 2022 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 I квартал 2022 года	Темп прироста: I квартал 2022 года к I кварталу 2021 года, %
<b>Сектор финансового рынка</b>		
Кредитные организации	0,04484	-7,0%
Страховой сектор	0,02701	12,9%
Субъекты рынка микрофинансирования	0,16073	-5,0%
Профессиональные участники рынка ценных бумаг	0,01234	34,2%
Субъекты рынка коллективных инвестиций	0,00926	38,7%
<b>Основные продукты/услуги участников финансового рынка</b>		
Потребительские кредиты	0,11251	-41,5
Ипотечные кредиты	0,38939	-36,1
ОСАГО	0,16074	21,7
Микрозаймы МФО	0,15629	-24,2

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 2022 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><b>81</b> протокол об административном правонарушении**</p> <p>137 рекомендаций / надзорных писем, направленных поднадзорным организациям</p>	<p>335 предписаний об устранении/недопущении нарушений</p> <p><b>407</b> протоколов об административном правонарушении**</p> <p>477 рекомендаций / надзорных писем, направленных поднадзорным организациям</p>	<p>100 предписаний об устранении/недопущении нарушений</p> <p><b>84</b> протокола об административном правонарушении**</p> <p>816 рекомендаций / надзорных писем, направленных поднадзорным организациям</p>	<p>42 предписания об устранении/недопущении нарушений</p> <p><b>368</b> протоколов об административном правонарушении**</p> <p>108 рекомендаций / надзорных писем, направленных поднадзорным организациям</p>

\* Согласно имеющейся на момент подготовки отчета информации.

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