



Банк России

# ОТЧЕТ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ

ЯНВАРЬ – ДЕКАБРЬ 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. В 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 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 2023 года

За 2023 г. в Банк России на рассмотрение поступило **325,3 тыс.\*** жалоб от потребителей финансовых услуг и инвесторов, что на **7,7%** меньше, чем в 2022 г.

Основным позитивным фактором стало сокращение в **6,6 раза** количества жалоб, связанных с введением санкций в отношении Российской Федерации, что, в первую очередь, повлияло на ситуацию в секторе кредитных организаций и секторе субъектов рынка ценных бумаг и товарного рынка.

В общем количестве жалоб доля кредитных организаций составляет **50,3%**, НФО и участников корпоративных отношений – **35,0%**.

## В отношении кредитных организаций:

- За 2023 г. количество жалоб в отношении кредитных организаций составило **163,7 тыс.**, что на **5,7%** ниже показателя 2022 года. Снижение произошло в основном за счет «санкционных» жалоб, число которых сократилось с **25,6 тыс.** до **3,5 тысячи**.
- Наибольшую долю среди жалоб на кредитные организации занимают вопросы потребительского кредитования – **23,7%**. По сравнению с 2022 г. число таких жалоб снизилось на **8,6%**.

## В отношении НФО и участников корпоративных отношений:

- Количество жалоб на НФО и участников корпоративных отношений в 2023 г. составило **113,7 тыс.**, что на **6,9%** меньше, чем в 2022 г. Существенное сокращение числа жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг и товарного рынка смогло компенсировать рост количества жалоб на ССД и МФО.
- В отношении субъектов рынка ценных бумаг и товарного рынка количество жалоб снизилось в **3,3 раза**, до **5,9 тыс.**, как за счет «санкционных» жалоб, так и жалоб, не связанных с введенными ограничениями.
- В отношении субъектов страхового дела, на которые приходится **50,4%** всех жалоб на НФО и участников корпоративных отношений, поступило **57,3 тыс.** жалоб. Рост по сравнению с 2022 г. – на **4,2%**. Число жалоб на ОСАГО увеличилось на **3,3%**, до **45,9 тысячи**. Динамику жалоб на ОСАГО и на ССД в целом определяли массовые шаблонные жалобы на неверное применение КБМ, при этом они касались общей проверки страховой истории заявителя, а не конкретных нарушений со стороны страховых организаций. В IV квартале 2023 г. число шаблонных жалоб снизилось на **43,3%** по сравнению с I кварталом.
- Количество жалоб на микрофинансовые организации за 2023 г. составило **45,1 тысячи**. Рост на **8,8%** по сравнению с 2022 г. произошел, в частности, из-за поступления большого числа однотипных жалоб на пересчет задолженности по займам. Многие из этих жалоб были необоснованными и/или поступали в отношении МФО, в которых заявители не получали займы.

\* За 2023 г. в Банк России на рассмотрение поступило 248,7 тыс. обращений (за 2022 г. – 292,2 тыс.). Одно обращение (письмо) может касаться нескольких проблем и/или организаций, в этом случае оно учитывается не как одна, а как несколько жалоб.



## II. Сводные данные о поступлении жалоб

В 2023 г. общее количество жалоб, поступивших в Банк России, снизилось на 7,7% по сравнению с 2022 г. и составило 325,3 тысячи.

### Распределение общего количества жалоб, %

Январь – декабрь 2022 г.



Январь – декабрь 2023 г.



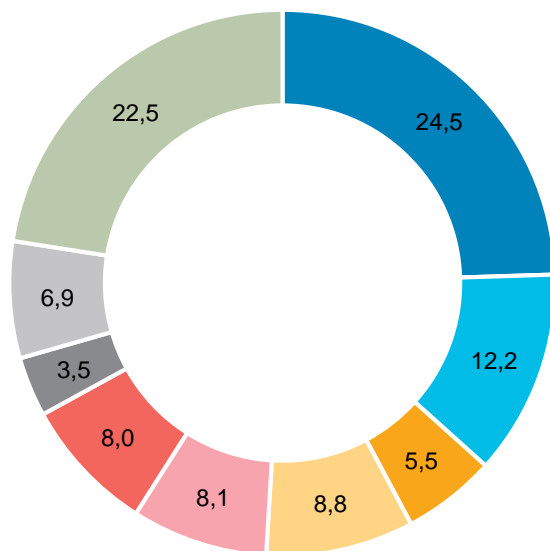


## III. Жалобы в отношении кредитных организаций (1/2)

В 2023 г. количество жалоб, поступивших в отношении кредитных организаций, снизилось на 5,7% по сравнению с 2022 г. и составило 163,7 тысячи.

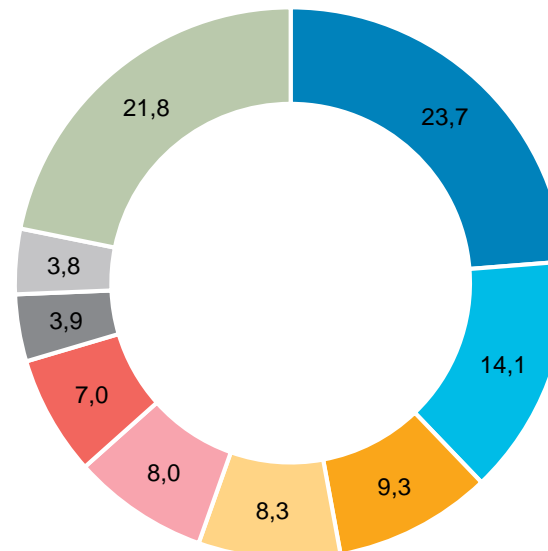
### Распределение жалоб в отношении кредитных организаций, %

Январь – декабрь 2022 г.



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

Январь – декабрь 2023 г.



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



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

В 2023 г. количество жалоб, поступивших по тематике «Потребительское кредитование», снизилось на 8,6% по сравнению с 2022 г. и составило 38,9 тысячи.

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

Январь – декабрь 2022 г.



Январь – декабрь 2023 г.





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

### 1. Субъекты страхового дела (1/2)

В 2023 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов страхового дела, выросло на 4,2% по сравнению с 2022 г. и составило 57,3 тысячи.

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

Январь – декабрь 2022 г.



Январь – декабрь 2023 г.







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

### 1. Субъекты страхового дела (2/2)

В 2023 г. количество жалоб, поступивших по тематике «ОСАГО», выросло на 3,3% по сравнению с 2022 г. и составило 45,9 тысячи. В Банк России продолжают поступать массовые шаблонные жалобы на неверное применение КБМ\*, но при этом их число постепенно снижается.

#### Распределение жалоб по тематике «ОСАГО», %

Январь – декабрь 2022 г.



Январь – декабрь 2023 г.



\* Однотипные обращения, которые за плату оформляют посредники, в то время как граждане могут самостоятельно и бесплатно исправить КБМ, обратившись в свою страховую компанию (при наличии действующего полиса ОСАГО) или в Российский союз автостраховщиков (если полиса нет).



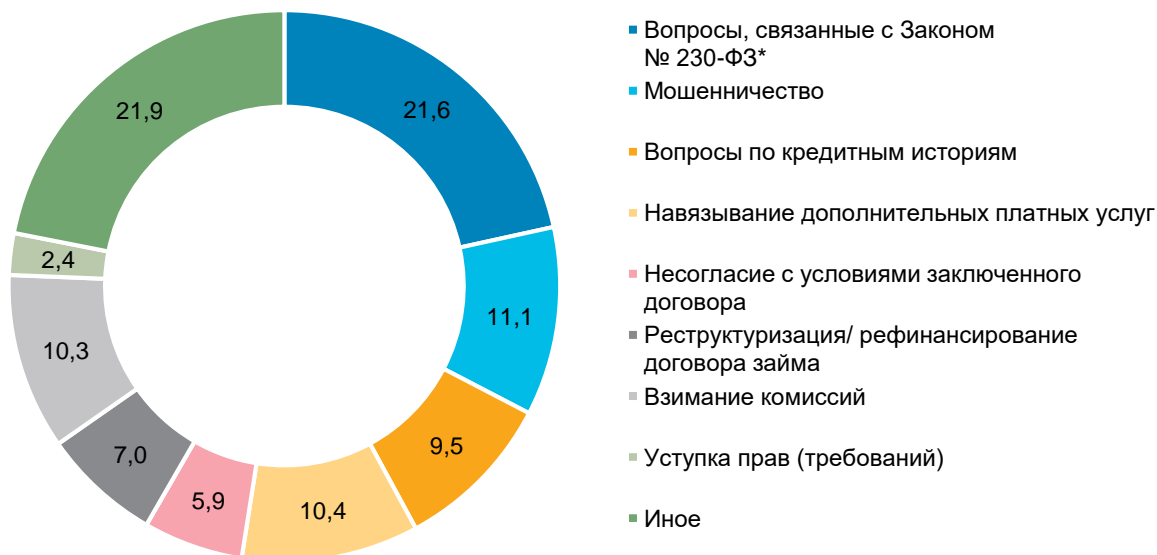
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 2. Микрофинансовые организации

В 2023 г. количество жалоб, поступивших в отношении микрофинансовых организаций, выросло на 8,8% по сравнению с 2022 г. и составило 45,1 тысячи. Рост произошел, в частности, из-за массового поступления однотипных жалоб, большинство из которых касалось пересчета задолженности по займам. Многие из этих жалоб были необоснованными и/или поступали в отношении МФО, в которых заявители не получали займы.

#### Распределение жалоб в отношении МФО, %

Январь – декабрь 2022 г.



Январь – декабрь 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.



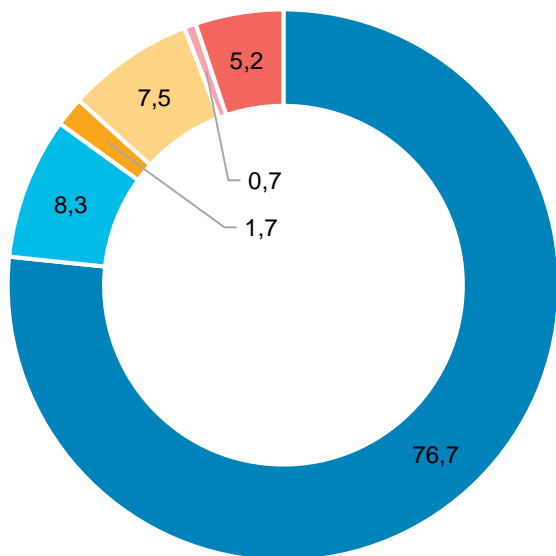
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

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

В 2023 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка ценных бумаг и товарного рынка, снизилось на 69,3% по сравнению с 2022 г. и составило 5,9 тысячи.

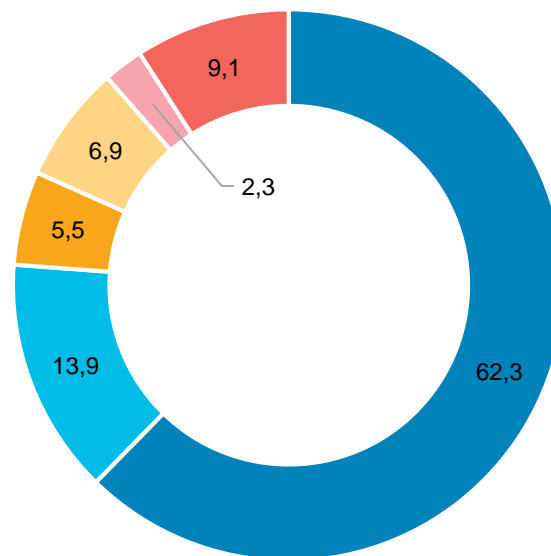
#### Распределение жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг и товарного рынка, %

Январь – декабрь 2022 г.



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

Январь – декабрь 2023 г.



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



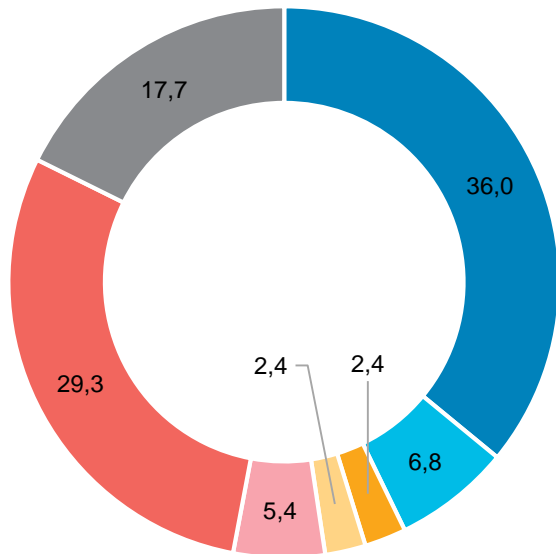
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 4. Субъекты рынка коллективных инвестиций

В 2023 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, снизилось на 22,1% по сравнению с 2022 г. и составило 1,3 тысячи.

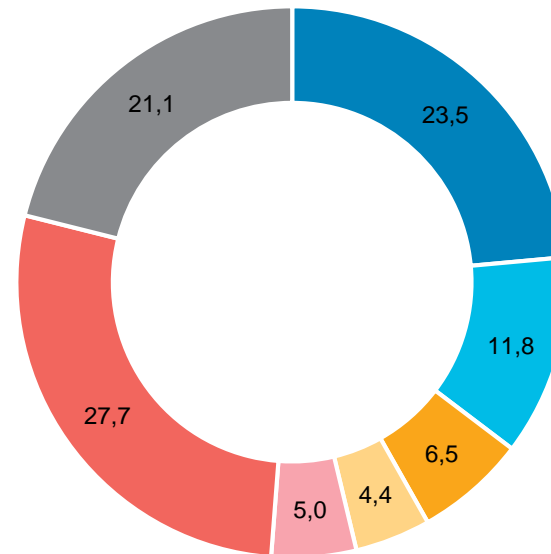
#### Распределение жалоб в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, %

Январь – декабрь 2022 г.



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

Январь – декабрь 2023 г.



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



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

### 5. Участники корпоративных отношений

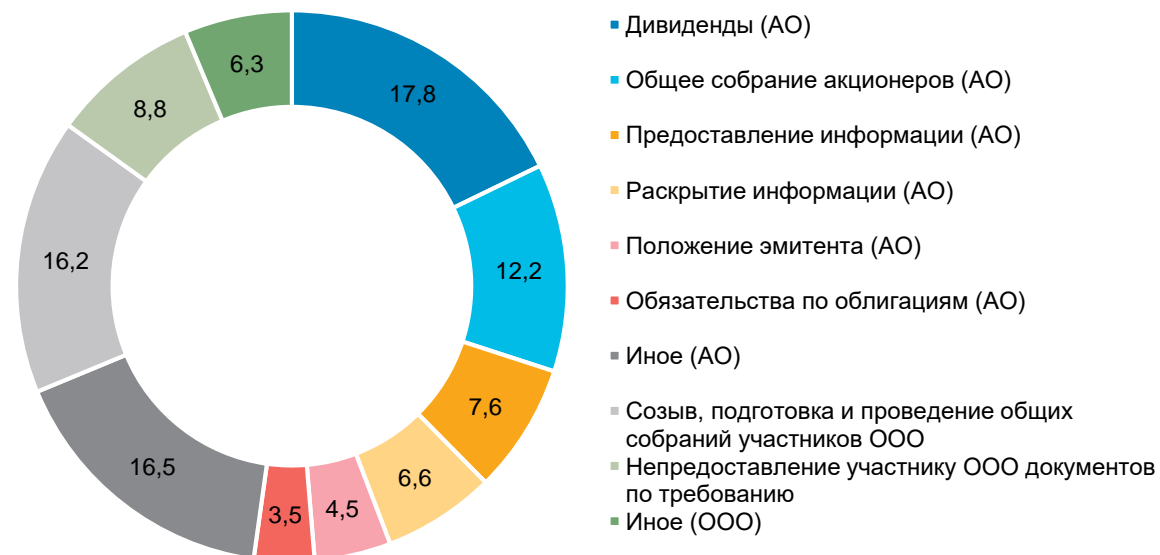
В 2023 г. количество жалоб, поступивших в отношении акционерных обществ, эмитентов эмиссионных ценных бумаг и обществ с ограниченной ответственностью, снизилось на 9,3% по сравнению с 2022 г. и составило 2,9 тысячи.

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

Январь – декабрь 2022 г.



Январь – декабрь 2023 г.





## V. Мисселинг (1/2)

В 2023 г. количество жалоб, поступивших по вопросам мисселинга, снизилось на 51,1% по сравнению с 2022 г. и составило 2,3 тысячи. Снижению количества жалоб на мисселинг способствовали меры, принятые Банком России.

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

Январь – декабрь 2022 г.



Январь – декабрь 2023 г.



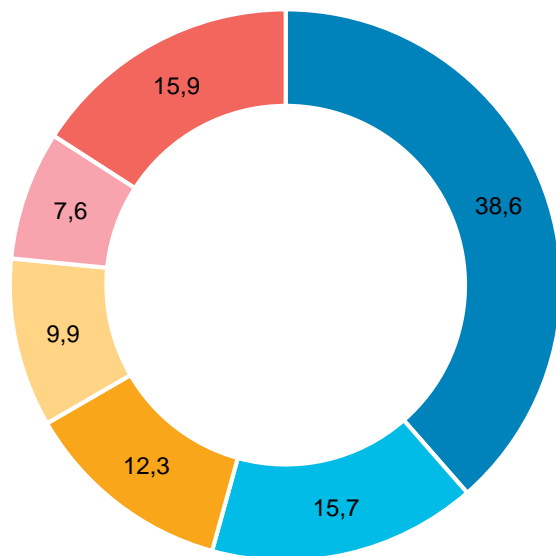


## V. Мисселинг (2/2)

Количество жалоб снизилось по всем тематикам. Увеличение доли инвестиционного и накопительного страхования жизни в общей структуре жалоб на мисселинг обусловлено более высокими темпами снижения числа жалоб по другим тематикам.

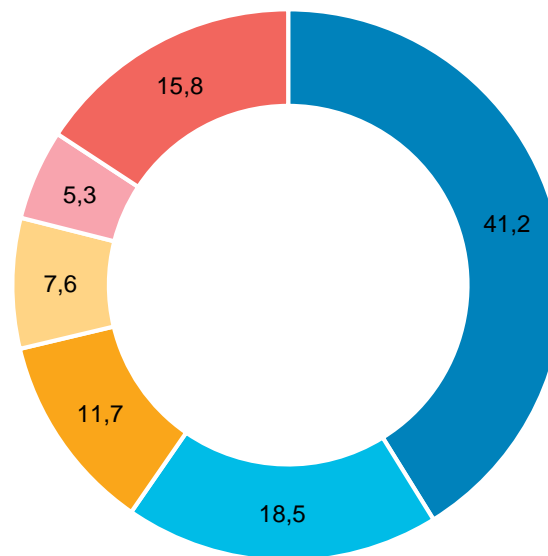
### Распределение жалоб, связанных с мисселингом, в разрезе тематик, %

Январь – декабрь 2022 г.



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

Январь – декабрь 2023 г.



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

	Темп прироста: III квартал 2023 г. к III кварталу 2022 г., %
<b>Сектор финансового рынка</b>	
Кредитные организации	-5,7%
Страховой сектор	-56,4%
Субъекты рынка микрофинансирования	-13,3%
Профессиональные участники рынка ценных бумаг	-87,3%
Субъекты рынка коллективных инвестиций	-34,6%
<b>Основные продукты/услуги участников финансового рынка</b>	
Потребительские кредиты	-9,8%
Ипотечные кредиты	-1,8%
ОСАГО	-42,1%
Микрозаймы МФО	-21,7%

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 2023 года\*

Кредитные организации	Субъекты страхового дела	МФО, КПК, ломбарды	Участники корпоративных отношений, профучастники, субъекты коллективных инвестиций
<p>13 предписаний об устранении/ о недопущении нарушений</p> <p>556 протоколов об административном правонарушении</p> <p>563 письма и надзорные встречи, содержащие рекомендации**</p>	<p>1085 предписаний об устранении/ о недопущении нарушений</p> <p>2943 протокола об административном правонарушении</p> <p>358 писем и надзорных встреч, содержащих рекомендации**</p>	<p>530 предписаний об устранении/ о недопущении нарушений</p> <p>770 протоколов об административном правонарушении</p> <p>326 писем и надзорных встреч, содержащих рекомендации**</p>	<p>286 предписаний об устранении/ о недопущении нарушений</p> <p>1349 протоколов об административном правонарушении</p> <p>57 писем и надзорных встреч, содержащих рекомендации**</p>

\* Согласно имеющейся на момент подготовки отчета информации.

\*\* Письма и надзорные встречи, содержащие рекомендации поднадзорным организациям.