



Банк России

ОТЧЕТ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ

ЯНВАРЬ – ИЮНЬ 2020 Г.

Служба по защите прав потребителей и
обеспечению доступности финансовых услуг





Общий комментарий к отчету

Отчет подготовлен на основе данных по жалобам, поступившим от потребителей финансовых услуг и инвесторов в Банк России в январе-июне 2019 и 2020 гг.

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.

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 2020 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. Меры, принятые Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в отношении участников финансового рынка



I. Основные тенденции января-июня 2020 года

За январь-июнь 2020 года в Банк России на рассмотрение поступило **148,4 тыс.** жалоб от потребителей финансовых услуг, что на **15,2%** больше, чем за аналогичный период 2019 года.

В общем количестве жалоб на долю кредитных организаций пришлось **71,9%**, на долю НФО и участников корпоративных отношений – **22,8%**.

В отношении кредитных организаций:

За январь-июнь 2020 года количество жалоб в отношении кредитных организаций выросло на **44,1%** по сравнению с аналогичным периодом 2019 года и составило **106,6 тыс.**

Наибольшую долю среди жалоб на кредитные организации занимают вопросы потребительского кредитования – **43,1%**. По сравнению с январем-июнем 2019 года удельный вес таких жалоб вырос на **5,0 п.п.**

В отношении НФО и участников корпоративных отношений:

Количество жалоб на НФО и участников корпоративных отношений в январе-июне 2020 года составило **33,8 тыс.**, что на **27,4%** ниже соответствующего показателя 2019 года. Снижение произошло в основном за счет сокращения на **34,7%** числа жалоб в отношении субъектов страхового дела.

Доля жалоб в отношении субъектов страхового дела в общем количестве жалоб на НФО и участников корпоративных отношений составила **44,5% (15,0 тыс.)**, что на **5,5 п.п.** меньше, чем в январе-июне 2019 года.

На ОСАГО пришлось **79,8%** всех жалоб в отношении субъектов страхового дела. Количество жалоб, касающихся тематики ОСАГО, за январь-июнь 2020 года сократилось на **35,2%** и составило **12,0 тыс.** Основной проблемой в сегменте ОСАГО является неверное применение коэффициента «бонус-малус» (КБМ) – **53,9% (6,5 тыс. жалоб)**.

* - За январь-июнь 2020 года в Банк России поступило 176,8 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 январем-июнем 2019 года составил 17,9%.



II. Сводные данные о поступлении жалоб

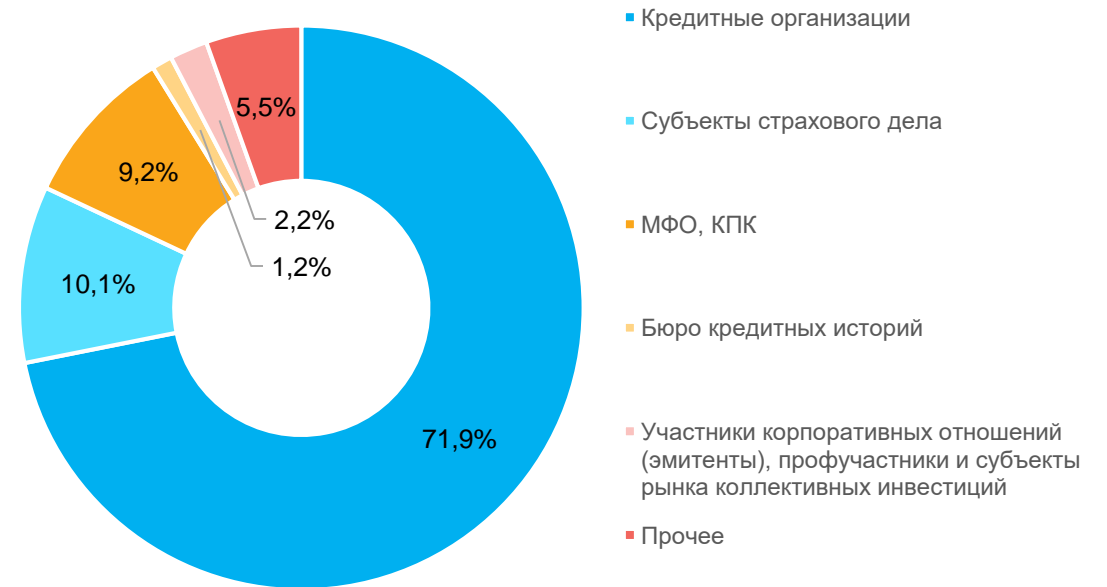
В январе-июне 2020 года общее количество жалоб, поступивших в Банк России, выросло на 15,2% по сравнению с январем-июнем 2019 года и составило 148,4 тыс.

Распределение общего количества жалоб

Январь-июнь 2019 г.



Январь-июнь 2020 г.



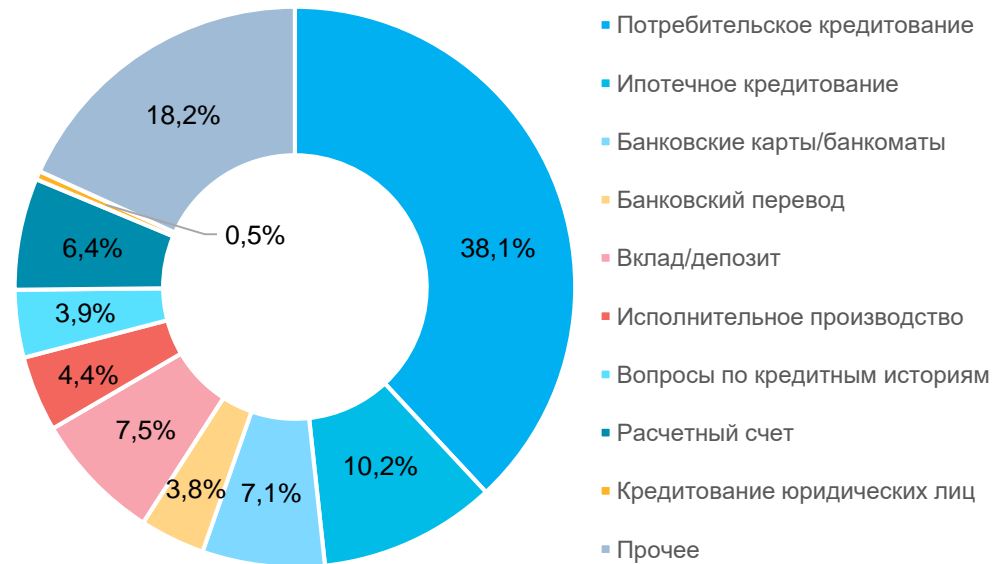


III. Жалобы в отношении кредитных организаций (1/2)

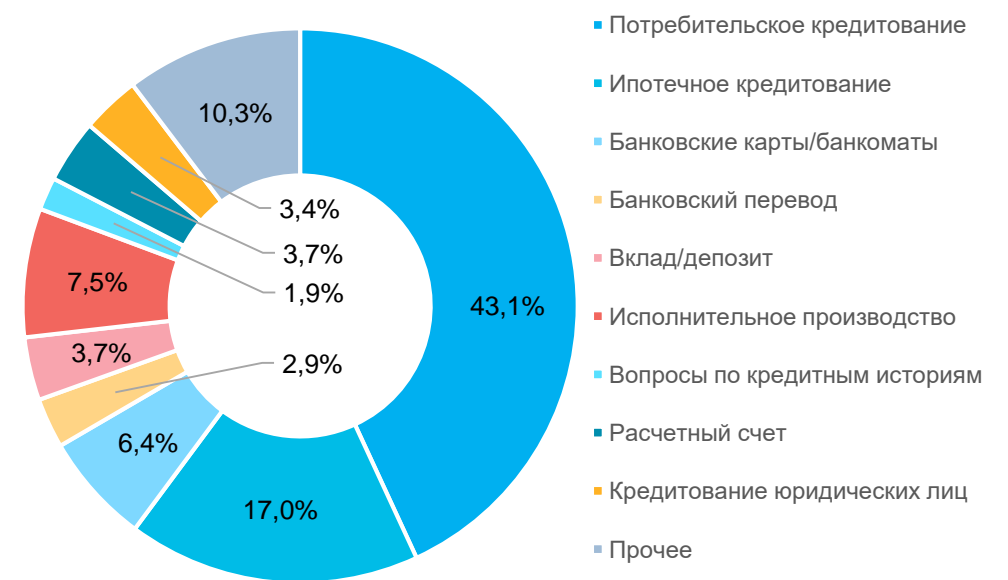
В январе-июне 2020 года количество жалоб, поступивших в отношении кредитных организаций, выросло на 44,1% по сравнению с январем-июнем 2019 года и составило 106,6 тыс.

Распределение жалоб в отношении кредитных организаций

Январь-июнь 2019 г.



Январь-июнь 2020 г.





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

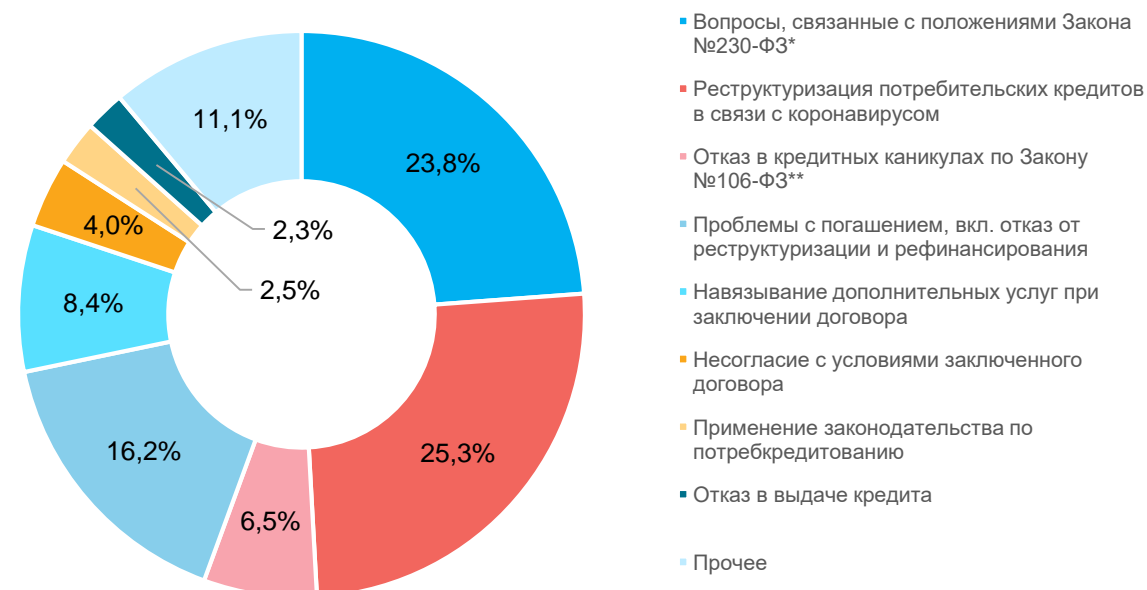
В январе-июне 2020 года количество жалоб, поступивших по тематике «Потребительское кредитование», выросло в 1,6 раза по сравнению с январем-июнем 2019 года и составило 46,0 тыс.

Распределение жалоб по тематике «Потребительское кредитование»

Январь-июнь 2019 г.



Январь-июнь 2020 г.



* - Федеральный закон «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».

** - Федеральный закон от 03.04.2020 «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России) и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа».



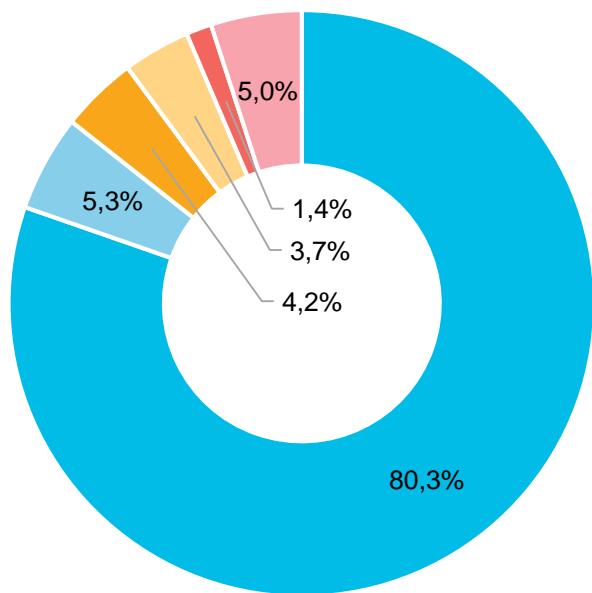
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

1. Субъекты страхового дела (1/2)

В январе-июне 2020 года количество жалоб, поступивших в отношении субъектов страхового дела, снизилось на 34,7% по сравнению с январем-июнем 2019 года и составило 15,0 тыс.

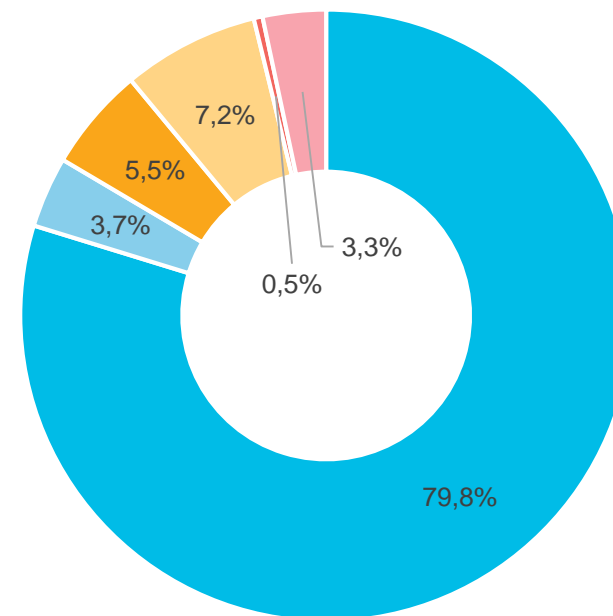
Распределение жалоб в отношении субъектов страхового дела

Январь-июнь 2019 г.



- ОСАГО
- Страхование жизни
- Добровольное страхование имущества, в т.ч. автокаско
- Страхование от несчастных случаев и болезней, в т.ч. страхование выезжающих за рубеж
- Страхование ответственности юр. лиц (в т.ч. туроператоров) и физлиц
- Прочее

Январь-июнь 2020 г.



- ОСАГО
- Страхование жизни
- Добровольное страхование имущества, в т.ч. автокаско
- Страхование от несчастных случаев и болезней, в т.ч. страхование выезжающих за рубеж
- Страхование ответственности юр. лиц (в т.ч. туроператоров) и физлиц
- Прочее



IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

1. Субъекты страхового дела (2/2)

В январе-июне 2020 года количество жалоб, поступивших по тематике «ОСАГО», снизилось на 35,2% по сравнению с январем-июнем 2019 года и составило 12,0 тыс.

Распределение жалоб по тематике «ОСАГО»

Январь-июнь 2019 г.



Январь-июнь 2020 г.





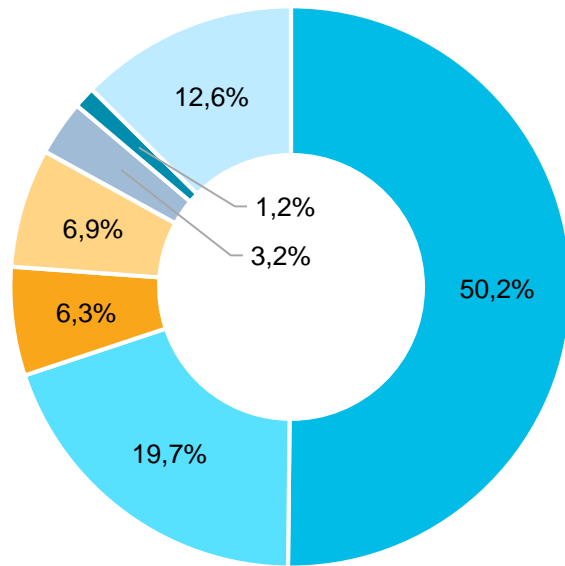
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

2. Микрофинансовые организации

В январе-июне 2020 года количество жалоб, поступивших в отношении микрофинансовых организаций, снизилось на 12,0% по сравнению с январем-июнем 2019 года и составило 12,3 тыс.

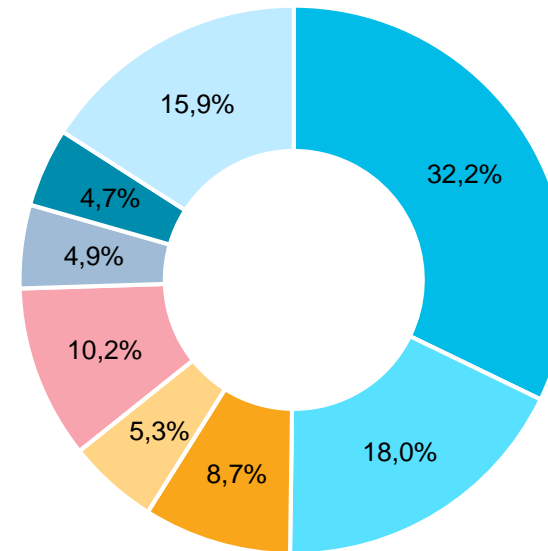
Распределение жалоб в отношении МФО

Январь-июнь 2019 г.



- Совершение действий, направленных на возврат задолженности
- Завышение начисленной задолженности
- Оспаривание факта заключения договора (мошенничество)
- Реструктуризация/ рефинансирование договора займа
- Вопросы по кредитным историям
- Навязывание дополнительных платных услуг
- Прочее

Январь-июнь 2020 г.



- Совершение действий, направленных на возврат задолженности
- Завышение начисленной задолженности
- Оспаривание факта заключения договора (мошенничество)
- Реструктуризация/ рефинансирование договора займа
- Реструктуризация договора займа в связи с эпидемиологической обстановкой (включая отказы)
- Вопросы по кредитным историям
- Навязывание дополнительных платных услуг
- Прочее



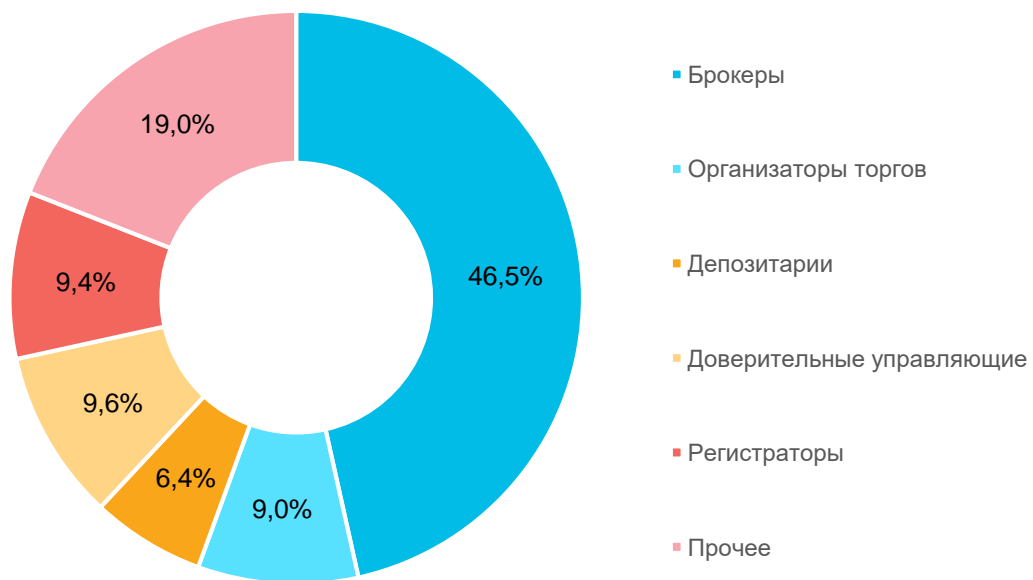
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

3. Субъекты рынка ценных бумаг

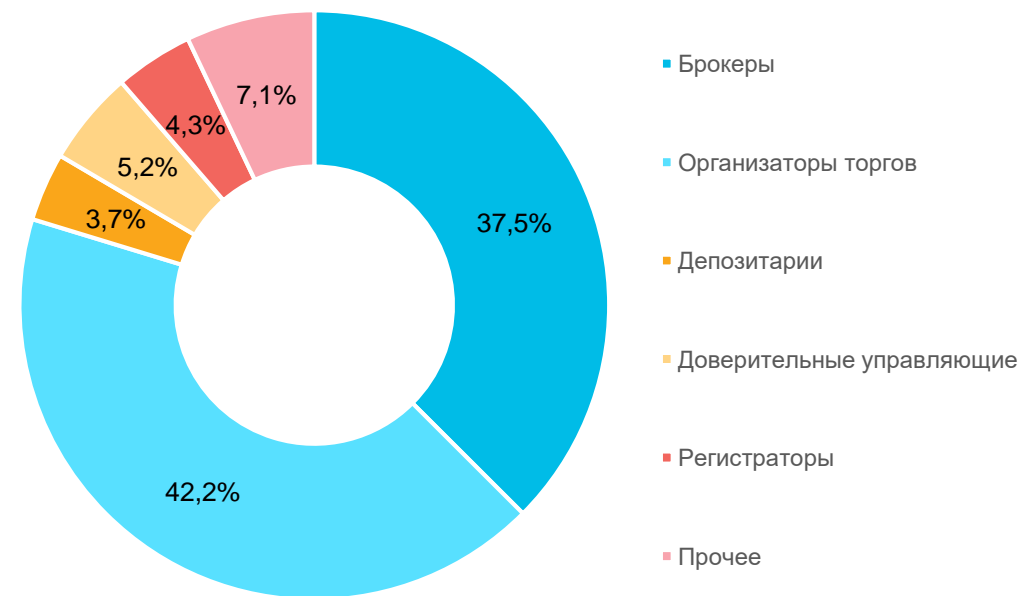
В январе-июне 2020 года количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка ценных бумаг, выросло на 70,8% по сравнению с январем-июнем 2019 года и составило 0,9 тыс.

Распределение жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг

Январь-июнь 2019 г.



Январь-июнь 2020 г.



Примечание: общее количество клиентов профессиональных участников рынка ценных бумаг по состоянию на конец 1 квартала 2020 года составляло 30,5 млн лиц.



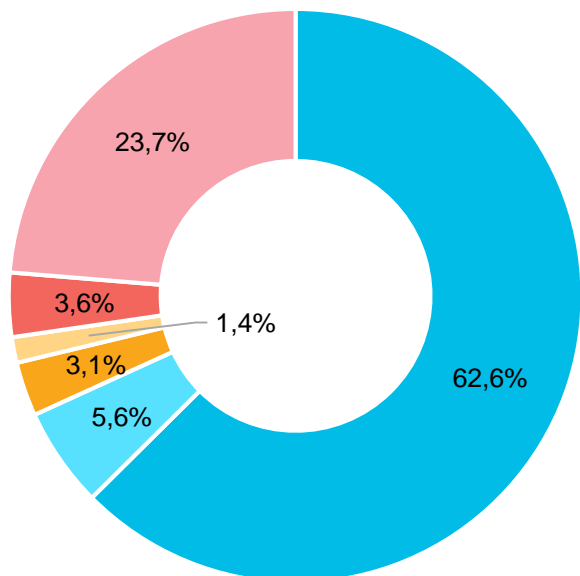
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

4. Субъекты рынка коллективных инвестиций

В январе-июне 2020 года количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, снизилось на 3,7% по сравнению с январем-июнем 2019 года и составило 1,2 тыс.

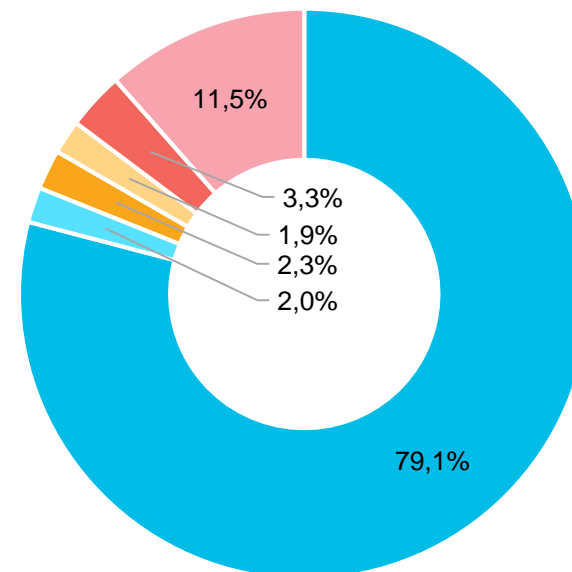
Распределение жалоб в отношении субъектов коллективных инвестиций

Январь-июнь 2019 г.



- 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
- Прочее

Январь-июнь 2020 г.



- 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
- Прочее



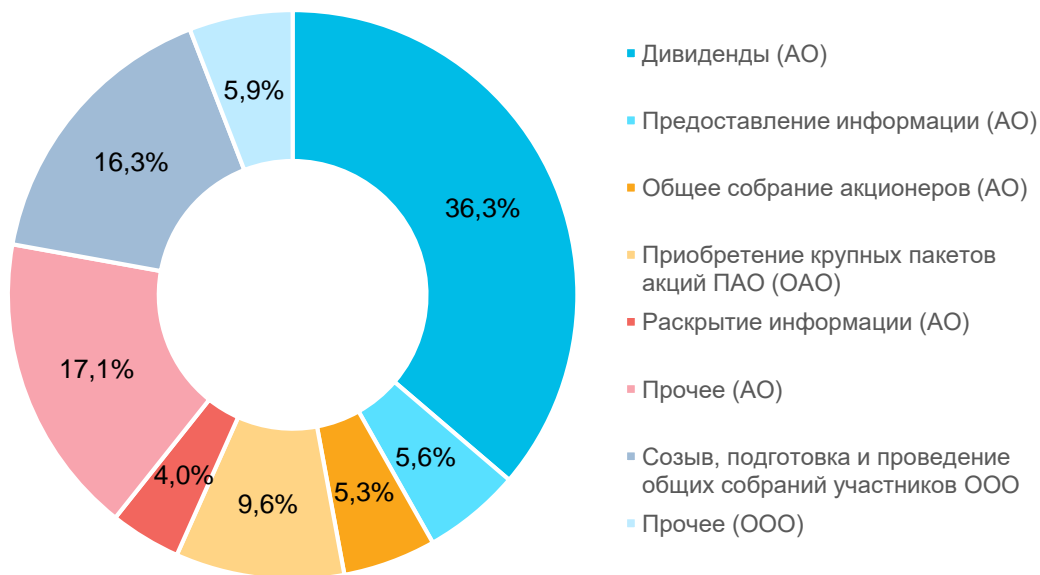
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

5. Участники корпоративных отношений

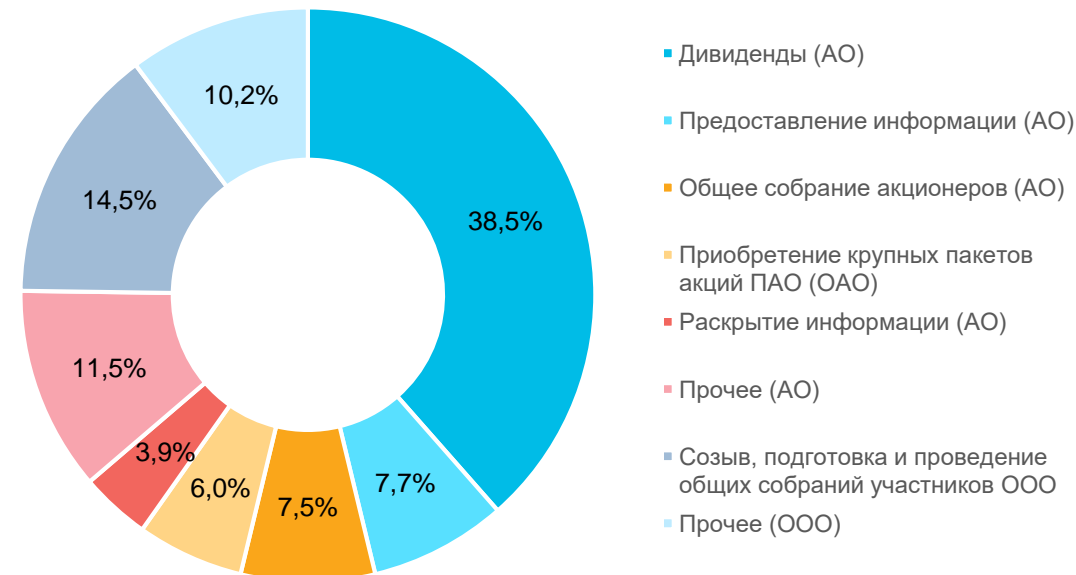
В январе-июне 2020 года количество жалоб, поступивших в отношении акционерных обществ, эмитентов эмиссионных ценных бумаг и обществ с ограниченной ответственностью, снизилось на 39,4% по сравнению с январем-июнем 2019 года и составило 1,1 тыс.

Распределение жалоб по вопросам корпоративных отношений

Январь-июнь 2019 г.



Январь-июнь 2020 г.





V. Мисселинг*

Распределение жалоб, связанных с мисселингом, в разрезе секторов (категорий участников) финансового рынка, январь-июнь 2020 г.



Распределение жалоб, связанных с мисселингом, в разрезе тематик, январь-июнь 2020 г.



* - Жалобы, связанные с проблемой мисселинга, стали выделяться в отдельную дополнительную категорию с февраля 2019 года.



VI. Меры, принятые Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в отношении участников финансового рынка, январь-июнь 2020 г.



* - В апреле-июне 2020 года в целях снижения надзорной нагрузки в отношении кредитных организаций мероприятия проводились в рамках консультативного надзора; предписаний об устранении/недопущении нарушений не выдавалось.