



Банк России

ОТЧЕТ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ

ЯНВАРЬ-ДЕКАБРЬ 2020 ГОДА

Служба по защите прав потребителей и обеспечению
доступности финансовых услуг

2021





Общий комментарий к отчету

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

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 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 2020 года

За 2020 год в Банк России на рассмотрение поступило **278,0 тыс.** жалоб от потребителей финансовых услуг, что на **12,7%** больше, чем за 2019 год*.

В общем количестве жалоб на долю кредитных организаций пришлось **68,8%**, на долю НФО и участников корпоративных отношений – **24,7%**.

В отношении кредитных организаций:

- За 2020 год количество жалоб в отношении кредитных организаций выросло на **35,2%** по сравнению с 2019 годом и составило **191,4 тысячи**.
- Наибольшую долю среди жалоб на кредитные организации занимают вопросы потребительского кредитования – **40,7%**. По сравнению с 2019 годом удельный вес таких жалоб вырос на **1,5 процентного пункта**.

В отношении НФО и участников корпоративных отношений:

- Количество жалоб на НФО и участников корпоративных отношений в 2020 году составило **68,6 тыс.**, что на **21,3%** ниже показателя 2019 года. Снижение произошло в основном за счет сокращения на **22,8%** 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 **46,9%** (**32,1 тыс.**), что на **0,9 п.п.** меньше, чем в 2019 году.
- Наибольшую долю в общем объеме жалоб в отношении субъектов страхового дела занимают жалобы на ОСАГО – **78,4%**. Количество таких жалоб в 2020 году снизилось по сравнению с 2019 годом на **24,2%**, составив **25,2 тысячи**. Основной проблемой в сегменте ОСАГО является неверное применение коэффициента бонус-малус (КБМ) – **55,3%** (**13,9 тыс.** жалоб).

* За 2020 год в Банк России поступило 329,6 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 2019 годом составил 15,1%.



II. Сводные данные о поступлении жалоб

В 2020 году общее количество жалоб, поступивших в Банк России, выросло на 12,7% по сравнению с 2019 годом и составило 278,0 тысячи.

Распределение общего количества жалоб

Январь-декабрь 2019 года, %



Январь-декабрь 2020 года, %



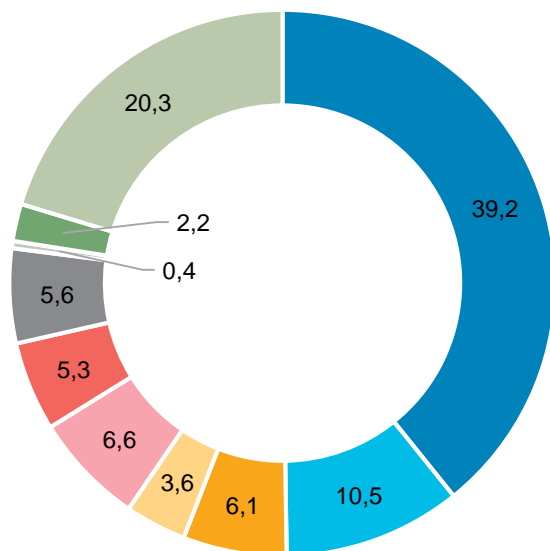


III. Жалобы в отношении кредитных организаций (1/2)

В 2020 году количество жалоб, поступивших в отношении кредитных организаций, выросло на 35,2% по сравнению с 2019 годом и составило 191,4 тысячи.

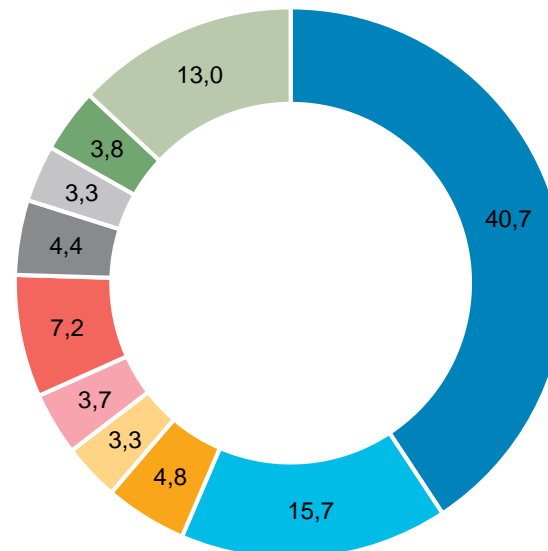
Распределение жалоб в отношении кредитных организаций

Январь-декабрь 2019 года, %



- Потребительское кредитование
- Ипотечное кредитование
- Банковские карты/банкоматы
- Банковский перевод
- Вклад/депозит
- Исполнительное производство
- Расчетный счет
- Кредитование юридических лиц
- Мошенничество
- Прочее

Январь-декабрь 2020 года, %



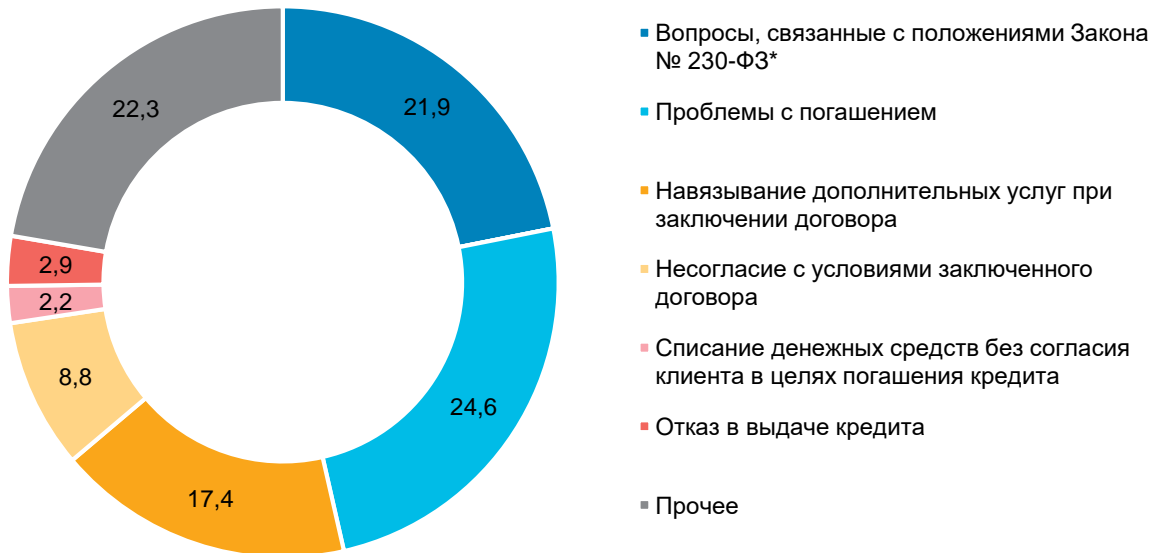
- Потребительское кредитование
- Ипотечное кредитование
- Банковские карты/банкоматы
- Банковский перевод
- Вклад/депозит
- Исполнительное производство
- Расчетный счет
- Кредитование юридических лиц
- Мошенничество
- Прочее

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

В 2020 году количество жалоб, поступивших по тематике «Потребительское кредитование», выросло в 1,4 раза по сравнению с 2019 годом и составило 77,9 тысячи.

Распределение жалоб по тематике «Потребительское кредитование»

Январь-декабрь 2019 года, %



Январь-декабрь 2020 года, %



* 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».

** Федеральный закон от 03.04.2020 № 106-ФЗ «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». С учетом жалоб 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)

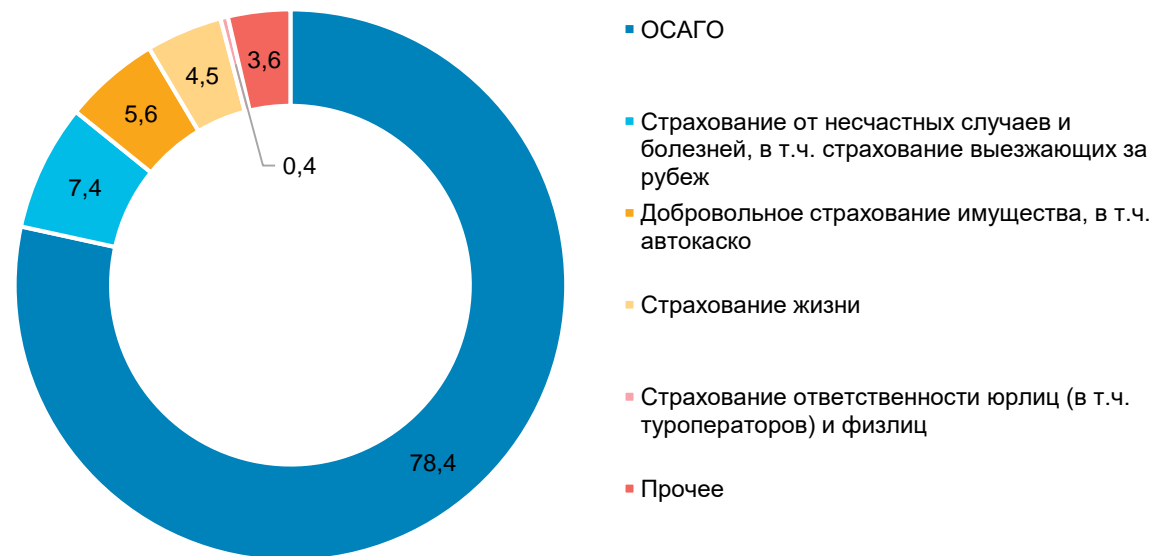
В 2020 году количество жалоб, поступивших в отношении субъектов страхового дела, снизилось на 22,8% по сравнению с 2019 годом и составило 32,1 тысячи.

Распределение жалоб в отношении субъектов страхового дела

Январь-декабрь 2019 года, %



Январь-декабрь 2020 года, %





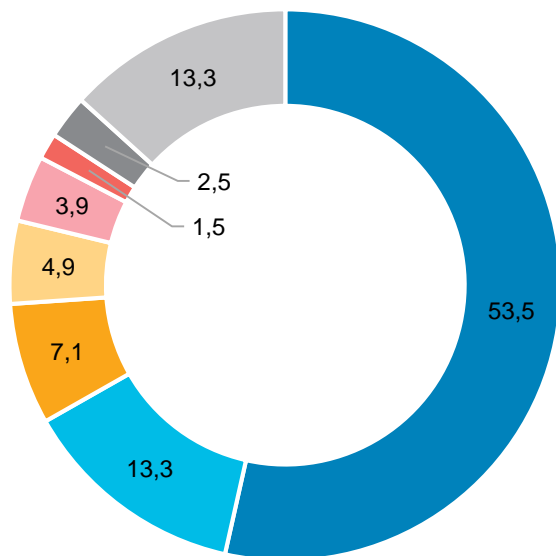
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

1. Субъекты страхового дела (2/2)

В 2020 году количество жалоб, поступивших по тематике «ОСАГО», снизилось на 24,2% по сравнению с 2019 годом и составило 25,2 тысячи.

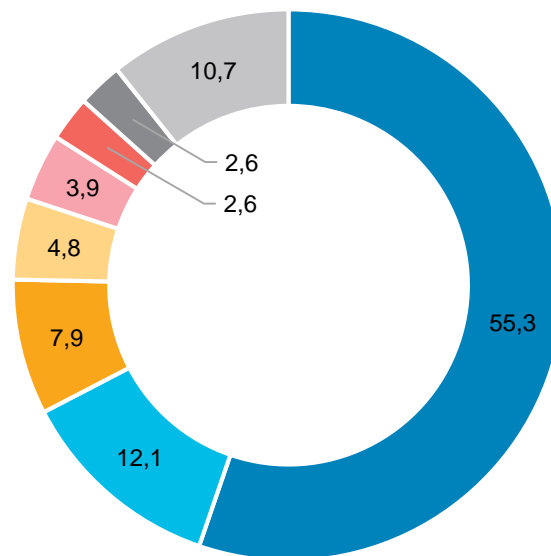
Распределение жалоб по тематике «ОСАГО»

Январь-декабрь 2019 года, %



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

Январь-декабрь 2020 года, %



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



IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

2. Микрофинансовые организации

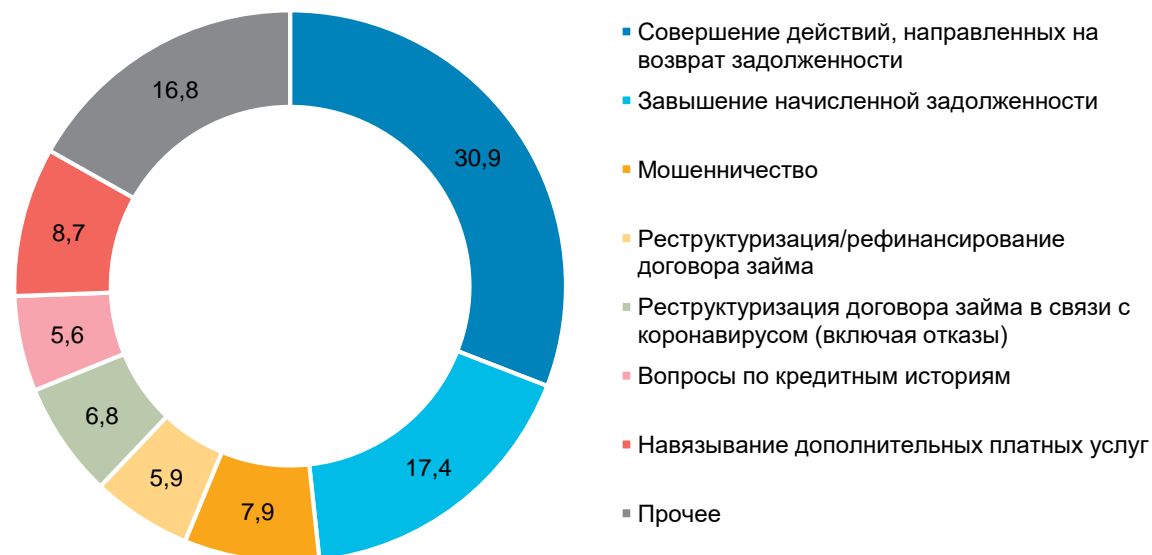
В 2020 году количество жалоб, поступивших в отношении микрофинансовых организаций, снизилось на 13,8% по сравнению с 2019 годом и составило 24,1 тысячи.

Распределение жалоб в отношении МФО

Январь-декабрь 2019 года, %



Январь-декабрь 2020 года, %





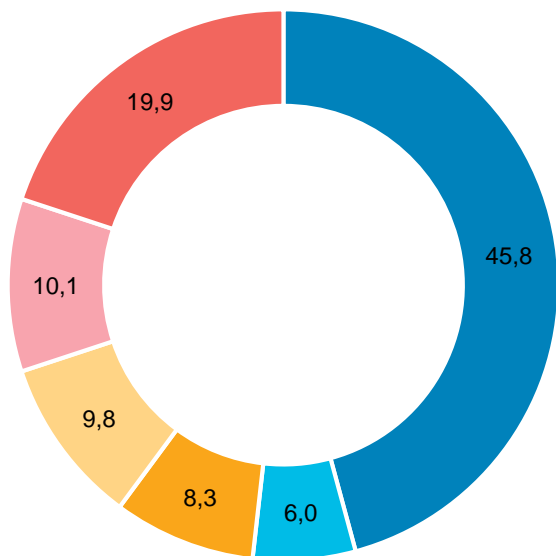
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

3. Субъекты рынка ценных бумаг

В 2020 году количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка ценных бумаг, выросло в 1,7 раза по сравнению с 2019 годом и составило 1,6 тысячи.

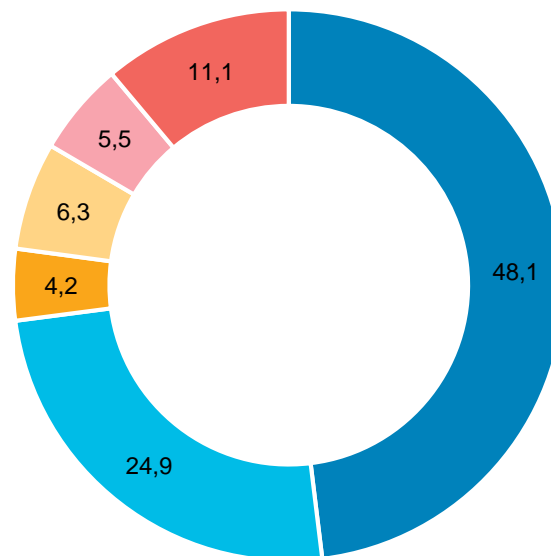
Распределение жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг

Январь-декабрь 2019 года, %



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

Январь-декабрь 2020 года, %



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

Примечание: общее количество клиентов профессиональных участников рынка ценных бумаг по состоянию на конец III квартала 2020 года составляло свыше 35,5 млн лиц.



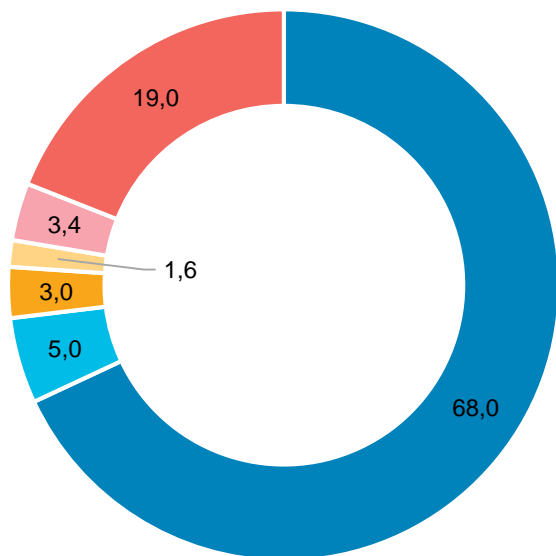
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

4. Субъекты рынка коллективных инвестиций

В 2020 году количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, снизилось на 32,1% по сравнению с 2019 годом и составило 1,9 тысячи.

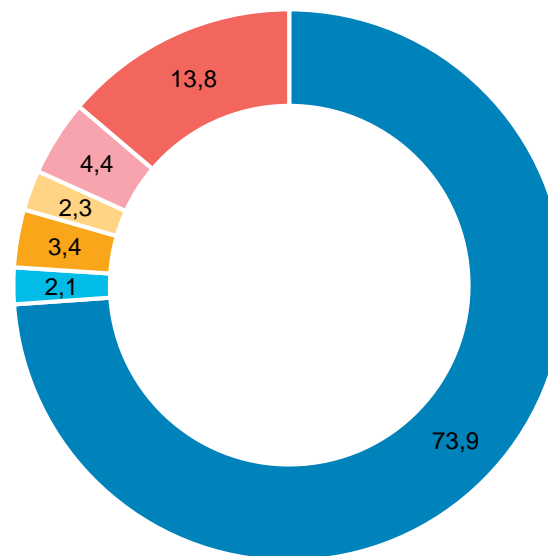
Распределение жалоб в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций

Январь-декабрь 2019 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
- Прочее

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
- Прочее



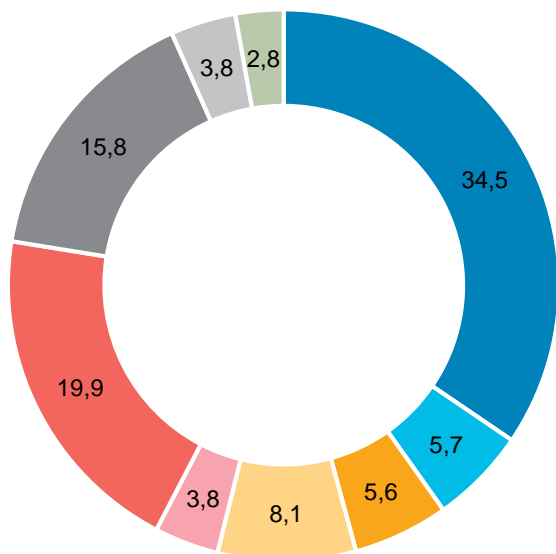
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

5. Участники корпоративных отношений

В 2020 году количество жалоб, поступивших в отношении акционерных обществ, эмитентов эмиссионных ценных бумаг и обществ с ограниченной ответственностью, снизилось на 25,4% по сравнению с 2019 годом и составило 2,5 тысячи.

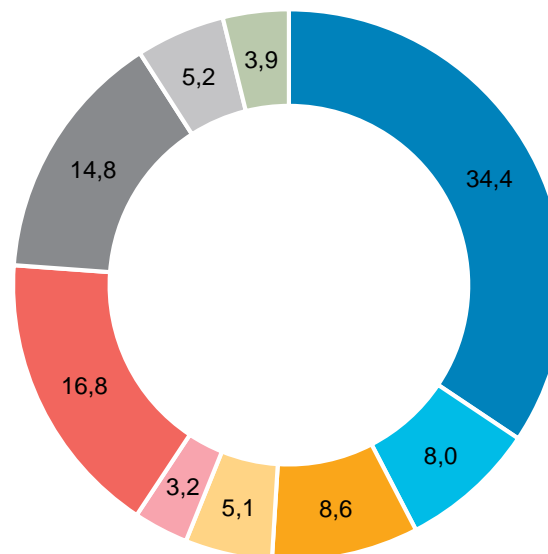
Распределение жалоб по вопросам корпоративных отношений

Январь-декабрь 2019 года, %



- Дивиденды (АО)
- Предоставление информации (АО)
- Общее собрание акционеров (АО)
- Приобретение крупных пакетов акций ПАО (ОАО)
- Раскрытие информации (АО)
- Прочее (АО)
- Созыв, подготовка и проведение общих собраний участников ООО
- Непредставление участнику ООО документов по требованию
- Прочее (ООО)

Январь-декабрь 2020 года, %



- Дивиденды (АО)
- Предоставление информации (АО)
- Общее собрание акционеров (АО)
- Приобретение крупных пакетов акций ПАО (ОАО)
- Раскрытие информации (АО)
- Прочее (АО)
- Созыв, подготовка и проведение общих собраний участников ООО
- Непредставление участнику ООО документов по требованию
- Прочее (ООО)



V. Мисселинг*

Распределение жалоб, связанных с мисселингом, в разрезе категорий участников финансового рынка, январь-декабрь 2020 года, %



Распределение жалоб, связанных с мисселингом, в разрезе тематик, январь-декабрь 2020 года, %



* 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-декабрь 2020 года

Кредитные организации	Субъекты страхового дела	МФО, КПК, ломбарды	Участники корпоративных отношений, профучастники, субъекты коллективных инвестиций
<p>261 протокол об административном правонарушении</p> <p>923 рекомендации, направленные поднадзорным организациям</p>	<p>207 предписаний об устранении/недопущении нарушений</p> <p>245 протоколов об административном правонарушении</p> <p>143 рекомендации, направленные поднадзорным организациям</p>	<p>1 477 предписаний об устранении/недопущении нарушений</p> <p>321 протокол об административном правонарушении</p> <p>3 019 рекомендаций, направленных поднадзорным организациям</p>	<p>123 предписания об устранении/недопущении нарушений</p> <p>396 протоколов* об административном правонарушении</p> <p>29 рекомендаций, направленных поднадзорным организациям</p>

* Включая протоколы, составленные в отношении обществ с ограниченной ответственностью.