



Банк России

# ОТЧЕТ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ

ЯНВАРЬ-СЕНТЯБРЬ 2021 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-сентябре 2020 и 2021 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 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. С целью сопоставления статистических данных с предыдущими периодами в переходный период (2021 год) данные по жалобам указываются без учета дополнительных вопросов, а количество жалоб с учетом таких вопросов приводится справочно. С 2022 года будет применяться новый подход, в том числе и для отражения данных за 2021 год.*

*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-сентября 2021 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-сентября 2021 года

За январь-сентябрь 2021 года в Банк России на рассмотрение поступило **186,2 тыс.\*** жалоб от потребителей финансовых услуг и инвесторов, что на **12,5%** меньше, чем за 9 месяцев 2020 года\*\*.

Основной фактор снижения – сокращение поступления жалоб в отношении кредитных организаций по вопросам реструктуризации кредитов в связи с пандемией коронавирусной инфекции.

В общем количестве жалоб на долю кредитных организаций пришлось **57,6%**, на долю НФО и участников корпоративных отношений – **34,5%**.

## В отношении кредитных организаций:

- За январь-сентябрь 2021 года количество жалоб в отношении кредитных организаций снизилось на **28,2%** по сравнению с январем-сентябрем 2020 года и составило **107,2 тысячи\***.
- Наибольшую долю среди жалоб на кредитные организации занимают вопросы потребительского кредитования – **32,4%**. По сравнению с январем-сентябрем 2020 года удельный вес таких жалоб снизился на **9,4 процентного пункта**.

## В отношении НФО и участников корпоративных отношений:

- Количество жалоб на НФО и участников корпоративных отношений в январе-сентябре 2021 года составило **64,2 тыс.\***, что на **26,4%** выше показателя января-сентября 2020 года. Рост обеспечили главным образом микрофинансовые организации и субъекты страхового дела.
- За 9 месяцев 2021 года число жалоб на микрофинансовые организации увеличилось на **37,3%**, до **25 тысяч\***.
- В отношении субъектов страхового дела поступило **28 тыс.\*** жалоб. Рост по сравнению с январем-сентябрем 2020 года составил **20,4%**. Наибольшую долю в общем объеме жалоб в отношении субъектов страхового дела занимают вопросы, связанные с ОСАГО, – **76,5%**.
- В структуре жалоб на НФО и участников корпоративных отношений на долю субъектов страхового дела приходится **43,6%**, микрофинансовых организаций – **39%**.

\* С учетом дополнительной разбивки общее количество жалоб за январь-сентябрь 2021 года составило 227,4 тыс., жалоб в отношении кредитных организаций – 129 тыс., НФО и участников корпоративных отношений – 82,4 тыс., субъектов страхового дела – 32,8 тыс., микрофинансовых организаций – 37,4 тыс. (см. общий комментарий к отчету).

\*\* За январь-сентябрь 2021 года в Банк России поступило 221,9 тыс. обращений (жалоб, предложений, вопросов, заявлений, запросов) от потребителей финансовых услуг (включая обращения, в которых отсутствуют данные, необходимые для однозначной идентификации поднадзорных организаций). Снижение по сравнению с январем-сентябрем 2020 года составило 12,7%.



## II. Сводные данные о поступлении жалоб

В январе-сентябре 2021 года общее количество жалоб, поступивших в Банк России, снизилось на 12,5% по сравнению с январем-сентябрем 2020 года и составило 186,2 тысячи\*.

### Распределение общего количества жалоб

Январь-сентябрь 2020 года, %



Январь-сентябрь 2021 года, %



\* С учетом дополнительной разбивки общее количество жалоб за январь-сентябрь 2021 года составило 227,4 тыс. (см. общий комментарий к отчету).

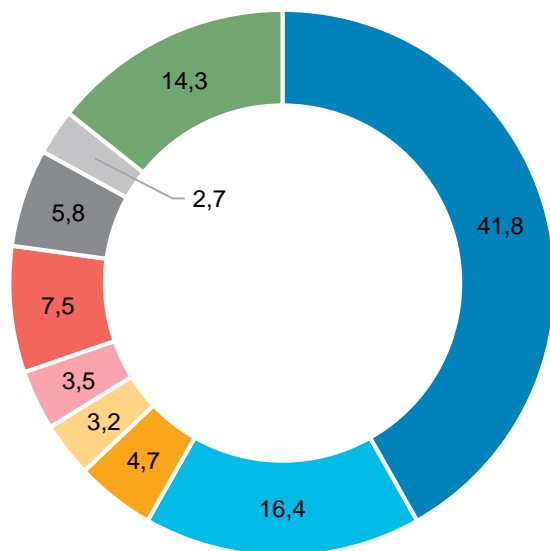


### III. Жалобы в отношении кредитных организаций (1/2)

В январе-сентябре 2021 года количество жалоб, поступивших в отношении кредитных организаций, снизилось на 28,2% по сравнению с январем-сентябрем 2020 года и составило 107,2 тысячи\*.

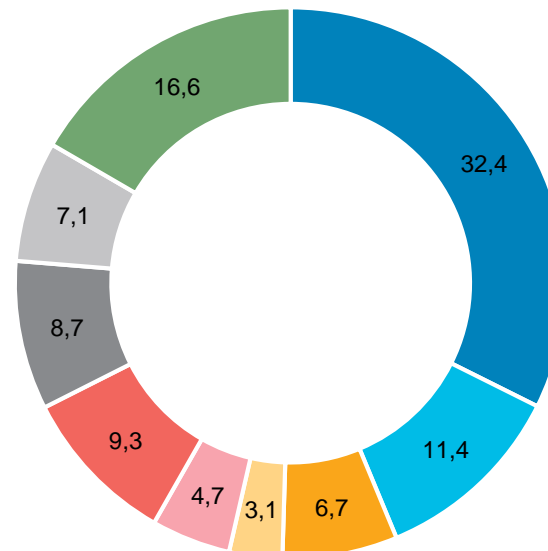
#### Распределение жалоб в отношении кредитных организаций

Январь-сентябрь 2020 года, %



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

Январь-сентябрь 2021 года, %



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

\* С учетом дополнительной разбивки количество жалоб на кредитные организации за январь-сентябрь 2021 года составило 129 тыс. (см. общий комментарий к отчету).

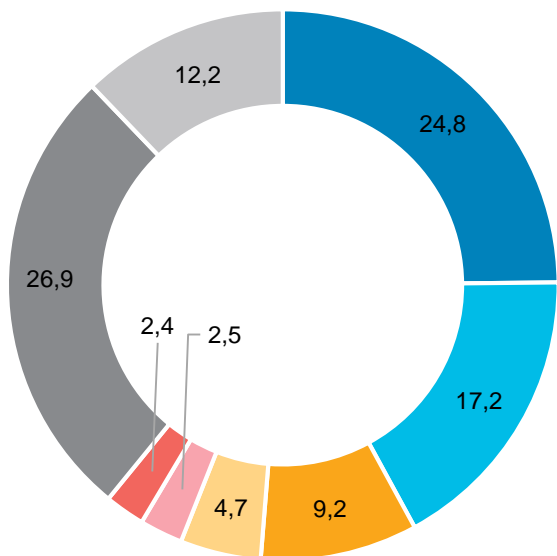


## III. Жалобы в отношении кредитных организаций (2/2)

В январе-сентябре 2021 года количество жалоб, поступивших по тематике «Потребительское кредитование», снизилось на 44,4% по сравнению с январем-сентябрем 2020 года и составило 34,7 тысячи\*.

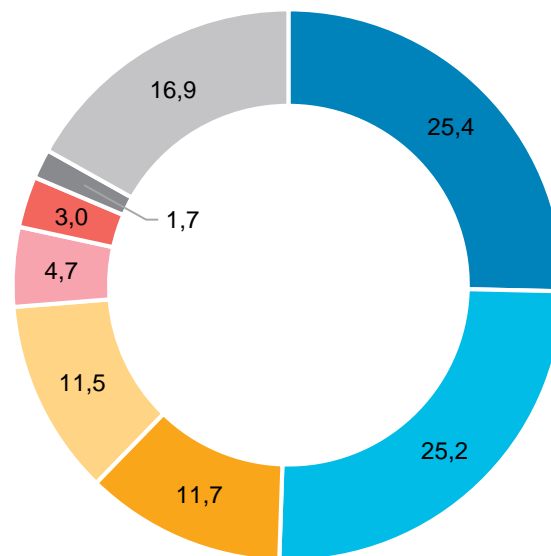
### Распределение жалоб по тематике «Потребительское кредитование»

Январь-сентябрь 2020 года, %



- Вопросы, связанные с положениями Закона №230-ФЗ\*\*
- Проблемы с погашением
- Навязывание дополнительных услуг при заключении договора
- Несогласие с условиями заключенного договора
- Списание денежных средств без согласия клиента в целях погашения кредита
- Отказ в выдаче кредита
- Реструктуризация потребительских кредитов в связи с коронавирусом\*\*\*
- Иное

Январь-сентябрь 2021 года, %



- Вопросы, связанные с положениями Закона №230-ФЗ\*\*
- Проблемы с погашением
- Навязывание дополнительных услуг при заключении договора
- Несогласие с условиями заключенного договора
- Списание денежных средств без согласия клиента в целях погашения кредита
- Отказ в выдаче кредита
- Реструктуризация потребительских кредитов в связи с коронавирусом\*\*\*
- Иное

\* С учетом дополнительной разбивки количество жалоб по вопросам потребительского кредитования за январь-сентябрь 2021 года составило 44,2 тыс. (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».

\*\*\* С учетом жалоб на отказы в реструктуризации и 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 январе-сентябре 2021 года количество жалоб, поступивших в отношении субъектов страхового дела, выросло на 20,4% по сравнению с январем-сентябрем 2020 года и составило 28 тысяч\*.

#### Распределение жалоб в отношении субъектов страхового дела

Январь-сентябрь 2020 года, %



Январь-сентябрь 2021 года, %



\* С учетом дополнительной разбивки количество жалоб в отношении субъектов страхового дела за январь-сентябрь 2021 года составило 32,8 тыс. (см. общий комментарий к отчету).





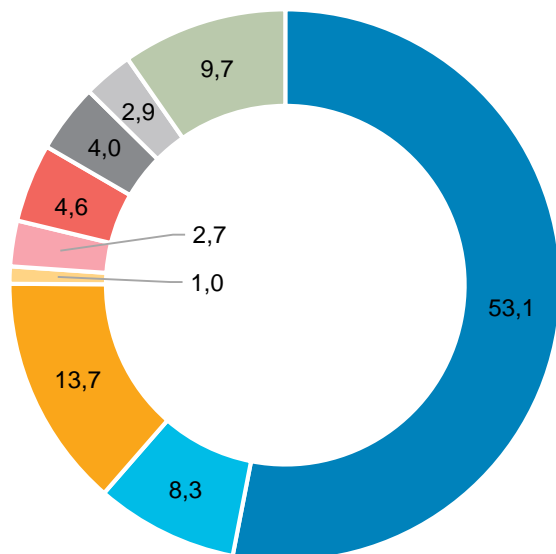
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 1. Субъекты страхового дела (2/2)

В январе-сентябре 2021 года количество жалоб, поступивших по тематике «ОСАГО», выросло на 16,4% по сравнению с январем-сентябрем 2020 года и составило 21,4 тысячи\*.

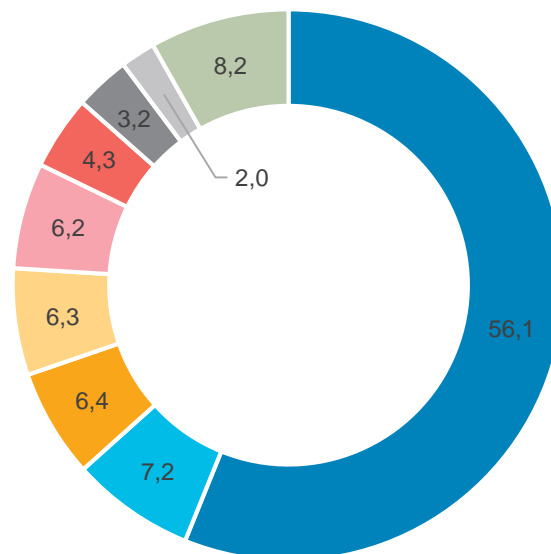
#### Распределение жалоб по тематике «ОСАГО»

Январь-сентябрь 2020 года, %



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

Январь-сентябрь 2021 года, %



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

\* С учетом дополнительной разбивки количество жалоб по вопросам ОСАГО за январь-сентябрь 2021 года составило 22,3 тыс. (см. общий комментарий к отчету).

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

### 2. Микрофинансовые организации

В январе-сентябре 2021 года количество жалоб, поступивших в отношении микрофинансовых организаций, выросло на 37,3% по сравнению с январем-сентябрем 2020 года и составило 25 тысяч\*.

#### Распределение жалоб в отношении МФО

Январь-сентябрь 2020 года, %



Январь-сентябрь 2021 года, %



\* С учетом дополнительной разбивки количество жалоб в отношении микрофинансовых организаций за январь-сентябрь 2021 года составило 37,4 тыс. (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

В январе-сентябре 2021 года количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка ценных бумаг, выросло на 58,8% по сравнению с январем-сентябрем 2020 года и составило 1,9 тысячи\*.

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

Январь-сентябрь 2020 года, %



Январь-сентябрь 2021 года, %



\* С учетом дополнительной разбивки количество жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг за январь-сентябрь 2021 года составило 2,2 тыс. (см. общий комментарий к отчету).

Примечание: общее количество клиентов профессиональных участников рынка ценных бумаг по состоянию на конец II квартала 2021 года составляло порядка 50 млн.



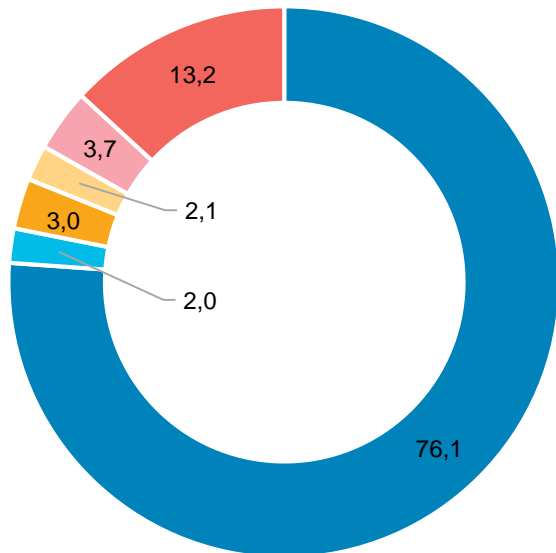
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 4. Субъекты рынка коллективных инвестиций

В январе-сентябре 2021 года количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, снизилось на 28,9% по сравнению с январем-сентябрем 2020 года и составило 1,1 тысячи\*.

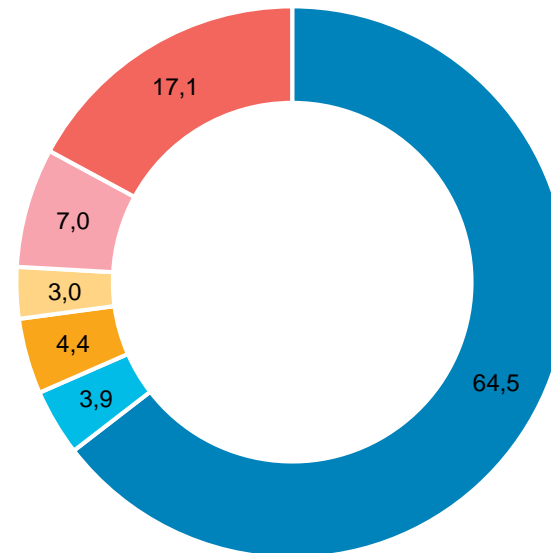
#### Распределение жалоб в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций

Январь-сентябрь 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
- Иное

Январь-сентябрь 2021 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
- Иное

\* С учетом дополнительной разбивки количество жалоб в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций за январь-сентябрь 2021 года составило 1,2 тыс. (см. общий комментарий к отчету).



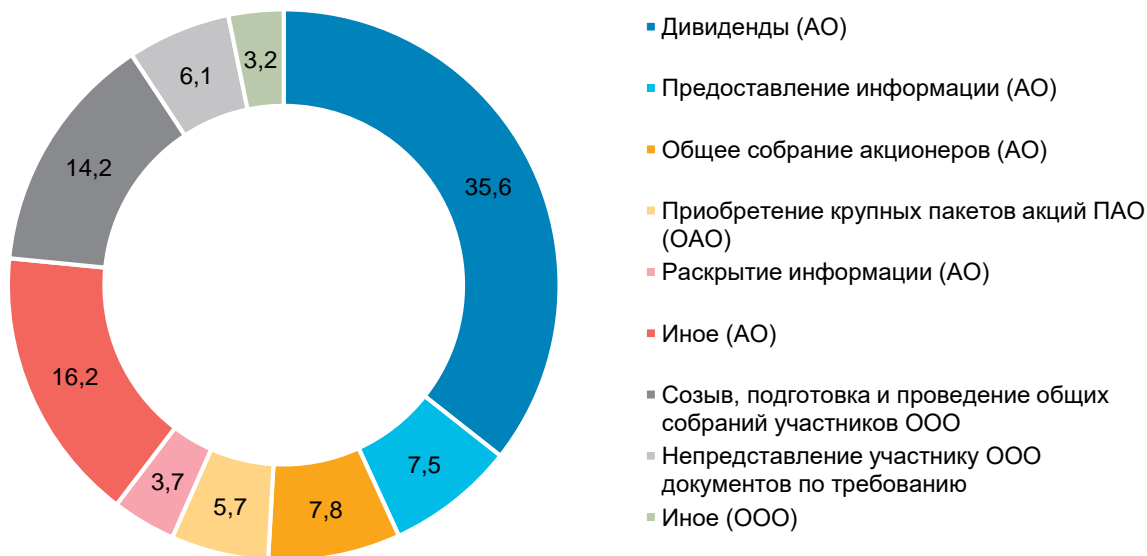
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 5. Участники корпоративных отношений

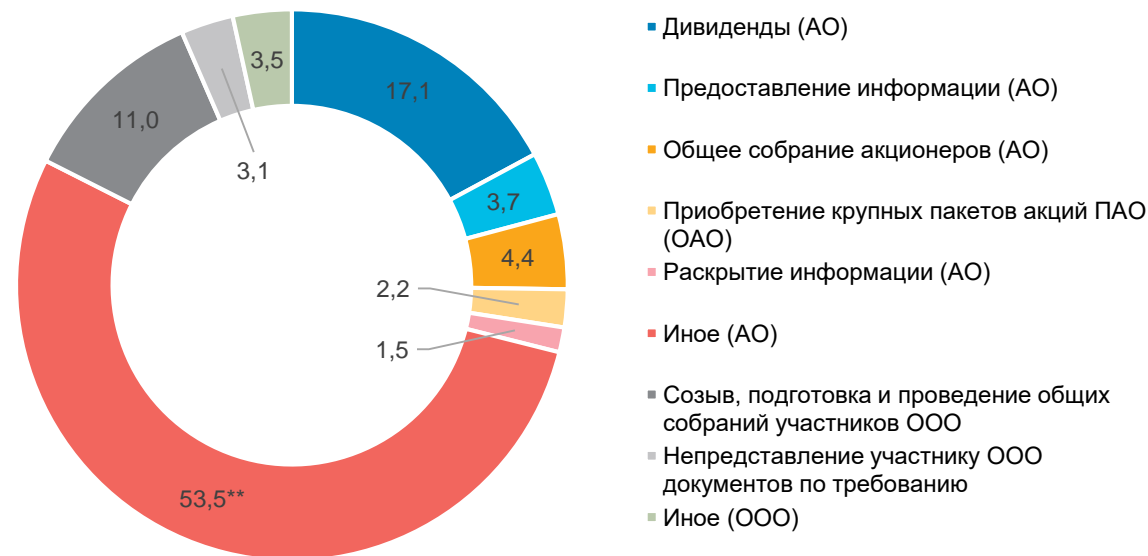
В январе-сентябре 2021 года количество жалоб, поступивших в отношении акционерных обществ, эмитентов эмиссионных ценных бумаг и обществ с ограниченной ответственностью, выросло в 2,3 раза по сравнению с январем-сентябрем 2020 года и составило 4,1 тысячи.

#### Распределение жалоб по вопросам корпоративных отношений

Январь-сентябрь 2020 года, %



Январь-сентябрь 2021 года, %



\* С учетом дополнительной разбивки количество жалоб в отношении участников корпоративных отношений за январь-сентябрь 2021 года составило 4,5 тыс. (см. общий комментарий к отчету).

\*\* Рост доли категории «Иное (АО)» произошел главным образом за счет жалоб, написанных по единому шаблону в отношении одного эмитента и касающихся цены акций. Такие жалобы поступали с марта по август 2021 года, и именно они обусловили структурные сдвиги в распределении жалоб по вопросам корпоративных отношений за январь-сентябрь 2021 года.



## V. Мисселинг (1/2)

В январе-сентябре 2021 года количество жалоб, поступивших по вопросам мисселинга, выросло на 14,8% по сравнению с январем-сентябром 2020 года и составило 2,4 тысячи\*.

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

Январь-сентябрь 2020 года, %



Январь-сентябрь 2021 года, %



\* С учетом дополнительной разбивки количество жалоб по вопросам мисселинга за январь-сентябрь 2021 года составило 3,2 тыс. (см. общий комментарий к отчету).



## V. Мисселинг (2/2)

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

Январь-сентябрь 2020 года, %



Январь-сентябрь 2021 года, %







## VI. Меры, принятые Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в отношении участников финансового рынка, январь-сентябрь 2021 года\*

Кредитные организации	Субъекты страхового дела	МФО, КПК, ломбарды	Участники корпоративных отношений, профучастники, субъекты коллективных инвестиций
<p>130 протоколов об административном правонарушении**</p> <p>636 рекомендаций/надзорных писем, направленных поднадзорным организациям</p>	<p>444 предписания об устранении/недопущении нарушений</p> <p>682 протокола об административном правонарушении**</p> <p>487 рекомендаций/надзорных писем, направленных поднадзорным организациям</p>	<p>1026 предписаний об устранении/недопущении нарушений</p> <p>108 протоколов об административном правонарушении**</p> <p>1517 рекомендаций/надзорных писем, направленных поднадзорным организациям</p>	<p>69 предписаний об устранении/недопущении нарушений</p> <p>861 протокол об административном правонарушении**</p> <p>269 рекомендаций/надзорных писем, направленных поднадзорным организациям</p>

\* Согласно имеющейся на момент подготовки отчета информации.

\*\* Включая протоколы об административном правонарушении, составленные по результатам рассмотрения мотивированных заключений, подготовленных территориальными подразделениями Службы.