

Краткое наименование организации	
ОГРН	

Сведения о жалобах физических лиц

Номер жалобы	Дата регистрации жалобы	Вид деятельности	Вид продукта	Тематика жалобы	Период события	Канал поступления жалобы	Принятое решение по жалобе	Основание принятия решения по жалобе	Жалоба относится к сфере рассмотрения финансовым уполномоченным ¹
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Порядок и сроки составления отчетности в рамках обследования «Сведения о жалобах физических лиц»

- Отчетность «Сведения о жалобах физических лиц» (далее - отчетность) составляется на ежеквартальной основе следующими участниками финансового рынка:
 - кредитными организациями, за исключением небанковских кредитных организаций;
 - страховыми организациями, за исключением страховых организаций, осуществляющих деятельность исключительно по обязательному медицинскому страхованию;
 - микрофинансовыми организациями;
- При невозможности представить данные по настоящей форме, обусловленной чрезмерной нагрузкой на ИТ системы и/или сотрудников организации, ведением учета только в агрегированном виде и иными подобными обстоятельствами, участники обследования могут заполнить агрегированный отчет в соответствии с приложением 2. **При возникновении вопросов к данным агрегированного отчета дополнительно Банком России может быть запрошена детализация данных.**
- Отчетность направляется в Банк России не позднее последнего рабочего дня месяца, следующего за отчетным кварталом, посредством личного кабинета с использованием функции «ОТВЕТИТЬ» в карточке просмотра входящего письма от Банка России². Отчет направляется без шифрования и архивации в формате

¹ Жалоба может быть направлена на рассмотрение финансовому уполномоченному в соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

² Файл отчета прикрепляется через – «Ответить»/«Заполнить форму»/ «Выбрать файл для добавления». Подписывать файл отчета физической или электронной подписью не требуется.

.xlsx (Excel)³. Приложение сопроводительного письма не требуется⁴. Название файла должно включать ИНН организации и выглядеть: «ИНН_отчет за N квартал 2026 года», где ИНН – присвоенный ФНС №, N – порядковый номер квартала (1,2,3,4). При превышении числа записей свыше допустимых значений Excel отчет формируется несколькими файлами с последовательной нумерацией «ИНН_отчет за N квартал 2026 года_часть Р», где Р – порядковый номер части отчета. Запрос направляется участникам обследования письмом Банка России перед началом отчетного месяца.⁵

4. Общие требования к порядку заполнения.

По показателям отчетности отражается информация в отношении **поступивших в поднадзорную организацию обращений⁶ физических лиц⁷** - потребителей финансовых продуктов и услуг на действия (бездействия) поднадзорной Банку России организации и (или) ее работников в отношении нарушений требований законодательства Российской Федерации в сфере финансового рынка, нормативных актов и рекомендаций Банка России, базовых стандартов саморегулируемой организации и внутренних стандартов саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, членом которой является поднадзорная организация, стандартов деятельности кредитных организаций, внутренних документов, связанных с осуществлением лицензируемого Банком России вида деятельности и регламентирующих вопросы взаимодействия с клиентами, а также по вопросам нарушения прав и интересов клиентов поднадзорной организации (далее – жалобы).

В показателях отчетности **не учитываются** жалобы, направленные Банком России в поднадзорную организацию для рассмотрения по существу.

В показателях отчетности **учитываются жалобы** физических лиц и их официальных представителей (в том числе являющихся юридическим лицом, адвокатом или конкурсным управляющим), действующих в их интересах, и полномочия которых оформлены в установленном законом порядке. Запросы и иные обращения с целью получения необходимых сведений (документов) при осуществлении профессиональной деятельности в отчетность **не включаются**.

При заполнении отчетности отражается информация в отношении жалоб, зарегистрированных в отчетном периоде (квартале).

В отчете заполняются поля «ОГРН», «Краткое наименование организации», вид деятельности (кредитная организация, страховая организация, микрофинансовая организация). Удаление или незаполнение указанных полей не допускается.

При заполнении отчетности жалобы отражаются по соответствующему продукту, тематике жалобы. При содержании в жалобе вопросов, затрагивающих несколько видов продуктов, тематик, информация заполняется отдельными строками.

При заполнении отчетности включается информация о жалобах, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, в местах обслуживания потребителей финансовых услуг по адресу в пределах места нахождения организации, адресу места нахождения филиала, представительства организации, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, направленных на адрес электронной почты организации, а также в случае организации приема жалоб дополнительным способом, информацию о котором размещена организацией в местах обслуживания потребителей финансовых услуг, в том числе на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Информация в отчете отражается с учетом обстоятельств, указанных в жалобе потребителем финансовых услуг.

5. По показателю «Номер жалобы» отражается номер регистрации жалобы в соответствии с внутренним порядком регистрации, действующим в организации.

6. По показателю «Дата регистрации жалобы» отражается дата регистрации жалобы физического лица – потребителя финансовых услуг, поступившей в организацию, информация отражается в формате дд.мм.гггг.

³ Изменять форму отчета (удалять, добавлять, объединять ячейки и/или столбцы, в том числе ячейки «Краткое наименование организации», «ОГРН»), сканировать или изменять формат файла на *.doc, *.pdf, *.jpeg и другие не допускается.

⁴ В поле «Сопроводительное письмо» личного кабинета указывается произвольный текст о направлении ответа (при необходимости). Номер и дата исходящего письма заполняется согласно правилам регистрации корреспонденции организации. Допускается указание «б/н», при условии соответствия указанными правилами.

⁵ Квартальный отчет направляется участником обследования в ответ на письмо Банка России, отправленное непосредственно перед отчетным периодом. Во избежание ошибок заполнения данных рекомендуется использовать актуальную форму отчета, приложенную к последнему письму Банка России.

⁶ Обязанность по рассмотрению обращений предусмотрена в связи с вступлением в силу Федерального закона от 04.08.2023 № 442-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации» (далее – ФЗ № 442-ФЗ). Обращения, не подпадающие под действие ФЗ № 442-ФЗ не учитываются в отчетности.

⁷ Независимо является ли физическое лицо клиентом организации или нет.

7. По показателям «Вид продукта» и «Тематика жалобы» для выбранного вида деятельности следует использовать типологизацию согласно приложенному файлу. Для заполнения указанных показателей следует использовать развернутую расшифровку показателя, например: «Субъекты страхового дела», «Долевое страхование жизни», «Расторжение договора» и другие. Значения «Код уровня...» для заполнения отчета не используется. Перед заполнением рекомендуется проверять актуальную версию на официальном сайте Банка России: http://www.cbr.ru/protection_rights/spravochnik/#catalog



ЭП_форма_методи
ка.xlsx

8. По показателю «Период события» отражается следующая информация:
- Период события, в который наступили события, повлекшие направление жалобы в организацию (при возможности определения) в формате I, II, III, IV квартал текущего отчетного года, периоды, предшествующие текущему отчетному году. В случае если определено несколько событий, повлекших направление жалобы физического лица в организацию, указывается последний из определенных периодов. В случае отсутствия возможности определения (установления) события, повлекшего направление жалобы физического лица в организацию, заполняется период, в котором заключен договор на оказание соответствующих сути жалобы услуг;
 - Отсутствует возможность определения (установления) события, которое повлекло направление жалобы в организацию (отсутствует договор на оказание соответствующих сути жалобы услуг с организацией, в которую поступила жалоба от физического лица).
9. По показателю «Канал поступления жалобы» отражается следующая информация в зависимости от канала, через который осуществлялся приём жалобы в организацию:
- Офис организации;
 - Почта;
 - Электронная почта;
 - Телефонная связь;
 - Чат поддержки в личном кабинете/мобильном приложении;
 - Форма обратной связи на официальном сайте организации в сети «Интернет»;
 - Агент организации;
 - Иной канал приема обращений.
10. По показателю «Принятое решение по жалобе» отражается следующая информация:
- жалоба удовлетворена - по жалобе принято решение по удовлетворению всех или части заявленных претензий;
 - жалоба не удовлетворена - ни по одной из заявленных претензий не принято решения о её удовлетворении;
 - жалоба не рассмотрена – в случае, если срок рассмотрения жалобы не наступил (в том числе в случае продления срока рассмотрения жалобы и (или) запроса дополнительных документов).
11. По показателю «Основание принятия решения по жалобе» отражается следующая информация:
- В случае если жалоба удовлетворена:
- выявлено нарушение прав в результате действия (бездействия) организации или её работников,

- клиентоориентированная политика,
- иное;

В случае, если жалоба не удовлетворена:

- отсутствие оснований для удовлетворения,
- необходимость разрешения в судебном порядке,
- иное;

В случае если жалоба не рассмотрена, то поле может принимать значение:

- необходимость предоставления дополнительных документов,
- срок рассмотрения не наступил,
- отзыв жалобы её заявителем,
- принято решение оставить жалобу без ответа по существу или о прекращении переписки с заявителем по указанному в жалобе вопросу,
- иное;

12. По показателю «Жалоба относится к сфере рассмотрения финансовым уполномоченным» отражается информация, позволяющая установить возможность направления физическим лицом жалобы на оказавшую ему финансовые услуги организацию финансовому уполномоченному в соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и содержит следующие значения:

- Да – при соответствии жалобы требованиям, установленным Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ для направления финансовому уполномоченному;
- Нет - при несоответствии жалобы требованиям, установленным Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ для направления финансовому уполномоченному;

Приложение 2.
Форма агрегированного отчета.
**Заполняется при условии невозможности
подготовки детального отчета
по форме приложения 1.**

Краткое наименование организации	
ОГРН	

Сведения о жалобах физических лиц

Вид деятельности	Вид продукта	Тематика жалобы	Канал поступления жалобы	Принятое решение по жалобе	Основание принятия решения по жалобе	Жалоба относится к сфере рассмотрения финансовым уполномоченным ⁸	Количество жалоб
1	2	3	4	5	6	7	8

Порядок и сроки составления отчетности в рамках обследования «Сведения о жалобах физических лиц»

- Отчетность «Сведения о жалобах физических лиц» (далее - отчетность) составляется на ежеквартальной основе следующими участниками финансового рынка:
 - кредитными организациями, за исключением небанковских кредитных организаций;
 - страховыми организациями, за исключением страховых организаций, осуществляющих деятельность исключительно по обязательному медицинскому страхованию;
 - микрофинансовыми организациями.
- При невозможности представить данные по форме детального отчета (приложение 1), обусловленной чрезмерной нагрузкой на ИТ системы и/или сотрудников организации, ведением учета только в агрегированном виде и иными подобными обстоятельствами, участники обследования могут заполнить агрегированный отчет в соответствии с настоящей формой. **При возникновении вопросов к данным агрегированного отчета дополнительно Банком России может быть запрошена детализация данных.**
- Отчетность направляется в Банк России не позднее последнего рабочего дня месяца, следующего за отчетным кварталом, посредством личного кабинета с использованием функции «ОТВЕТИТЬ» в карточке просмотра входящего письма от Банка России⁹. Отчет направляется без шифрования и архивации в формате

⁸ Жалоба может быть направлена на рассмотрение финансовому уполномоченному в соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

⁹ Файл отчета прикрепляется через – «Ответить»/«Заполнить форму»/ «Выбрать файл для добавления». Подписывать файл отчета физической или электронной подписью не требуется.

.xlsx (Excel)¹⁰. Приложение сопроводительного письма не требуется¹¹. Название файла должно включать ИНН организации и выглядеть: «ИНН_отчет за N квартал 2026 года», где ИНН – присвоенный ФНС №, N – порядковый номер квартала (1,2,3,4). При превышении числа записей свыше допустимых значений Excel отчет формируется несколькими файлами с последовательной нумерацией «ИНН_отчет за N квартал 2026 года_часть Р», где Р – порядковый номер части отчета.

Запрос направляется участникам обследования письмом Банка России перед началом отчетного месяца.¹²

4. Общие требования к порядку заполнения.

По показателям отчетности отражается информация в отношении **поступивших в поднадзорную организацию обращений**¹³ **физических лиц**¹⁴ – потребителей финансовых продуктов и услуг на действия (бездействия) поднадзорной Банку России организации и (или) ее работников в отношении нарушений требований законодательства Российской Федерации в сфере финансового рынка, нормативных актов и рекомендаций Банка России, базовых стандартов саморегулируемой организации и внутренних стандартов саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, членом которой является поднадзорная организация, стандартов деятельности кредитных организаций, внутренних документов, связанных с осуществлением лицензируемого Банком России вида деятельности и регламентирующих вопросы взаимодействия с клиентами, а также по вопросам нарушения прав и интересов клиентов поднадзорной организации (далее – жалобы).

В показателях отчетности **не учитываются** жалобы, направленные Банком России в поднадзорную организацию для рассмотрения по существу.

В показателях отчетности **учитываются жалобы** физических лиц и их официальных представителей (в том числе являющихся юридическим лицом, адвокатом или конкурсным управляющим), действующих в их интересах, и полномочия которых оформлены в установленном законом порядке. Запросы и иные обращения с целью получения необходимых сведений (документов) при осуществлении профессиональной деятельности в отчетность **не включаются**.

При заполнении отчетности отражается информация в отношении жалоб, зарегистрированных в отчетном периоде (квартале).

В отчете заполняются поля «ОГРН», «Краткое наименование организации», вид деятельности (кредитная организация, страховая организация, микрофинансовая организация). Удаление или незаполнение указанных полей не допускается.

При заполнении отчетности количество жалоб отражается в разрезе продукта, тематики жалобы, принятого решения и основания принятия решения по жалобе, отнесения жалобы к сфере рассмотрения финансовым уполномоченным. При содержании в жалобе вопросов, затрагивающих несколько продуктов, тематик, информация о такой жалобе учитывается отдельно.

При заполнении отчетности включается информация о жалобах, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, в местах обслуживания потребителей финансовых услуг по адресу в пределах места нахождения организации, адресу места нахождения филиала, представительства организации, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, направленных на адрес электронной почты организации, а также в случае организации приема жалоб дополнительным способом, информацию о котором размещена организацией в местах обслуживания потребителей финансовых услуг, в том числе на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Информация в отчете отражается с учетом обстоятельств, указанных в жалобе потребителем финансовых услуг.

¹⁰ Изменять форму отчета (удалять, добавлять, объединять ячейки и/или столбцы, в том числе ячейки «Краткое наименование организации», «ОГРН»), сканировать или изменять формат файла на *.doc, *.pdf, *.jpeg и другие не допускается.

¹¹ В поле «Сопроводительное письмо» личного кабинета указывается произвольный текст о направлении ответ (при необходимости). Номер и дата исходящего письма заполняется согласно правилам регистрации корреспонденции организации. Допускается указание «б/н», при условии соответствия указанными правилами.

¹² Квартальный отчет направляется участником обследования в ответ на письмо Банка России, отправленное непосредственно перед отчетным периодом. Во избежание ошибок заполнения данных рекомендуется использовать актуальную форму отчета, приложенную к последнему письму Банка России.

¹³ Обязанность по рассмотрению обращений предусмотрена в связи с вступлением в силу Федерального закона от 04.08.2023 № 442-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации» (далее – ФЗ № 442-ФЗ). Обращения, не подпадающие под действие ФЗ № 442-ФЗ не учитываются в отчетности.

¹⁴ Независимо является ли физическое лицо клиентом организации или нет.

5. По показателю «Канал поступления жалобы» отражается следующая информация в зависимости от канала, через который осуществлялся приём жалобы в организацию:
- Офис организации;
 - Почта;
 - Электронная почта;
 - Телефонная связь;
 - Чат поддержки в личном кабинете/мобильном приложении;
 - Форма обратной связи на официальном сайте организации в сети «Интернет»;
 - Агент организации;
 - Иной канал приема обращений.
6. По показателям «Вид продукта» и «Тематика жалобы» для выбранного вида деятельности следует использовать типологизацию согласно приложенному файлу. Для заполнения указанных показателей следует использовать развернутую расшифровку показателя, например: «Субъекты страхового дела», «Долевое страхование жизни», «Расторжение договора» и другие. Значения «Код уровня...» для заполнения отчета не используется. Перед заполнением рекомендуется проверять актуальную версию на официальном сайте Банка России: http://www.cbr.ru/protection_rights/spravochnik/#catalog



ЭП_форма_методи
ка.xlsx

7. По показателю «Принятое решение по жалобе» отражается следующая информация:
- жалоба удовлетворена - по жалобе принято решение по удовлетворению всех или части заявленных претензий;
 - жалоба не удовлетворена - ни по одной из заявленных претензий не принято решения о её удовлетворении;
 - жалоба не рассмотрена – в случае, если срок рассмотрения жалобы не наступил (в том числе в случае продления срока рассмотрения жалобы и (или) запроса дополнительных документов),
8. По показателю «Основание принятия решения по жалобе» отражается следующая информация:
- В случае если жалоба удовлетворена:
- выявлено нарушение прав в результате действия (бездействия) организации или её работников,
 - клиентоориентированная политика,
 - иное;
- В случае, если жалоба не удовлетворена:
- отсутствие оснований для удовлетворения,
 - необходимость разрешения в судебном порядке,
 - иное;
- В случае если жалоба не рассмотрена, то поле может принимать значение:
- необходимость предоставления дополнительных документов,

- срок рассмотрения не наступил,
- отзыв жалобы её заявителем,
- принято решение оставить жалобу без ответа по существу или о прекращении переписки с заявителем по указанному в жалобе вопросу,
- иное;

9. По показателю «Жалоба относится к сфере рассмотрения финансовым уполномоченным» отражается информация, позволяющая установить возможность направления физическим лицом жалобы на оказавшую ему финансовые услуги организацию финансовому уполномоченному в соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и содержит следующие значения:

- Да – при соответствии жалобы требованиям, установленным Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ для направления финансовому уполномоченному:
- Нет - при несоответствии жалобы требованиям, установленным Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ для направления финансовому уполномоченному.

10. По показателю «Количество жалоб» отражается количество жалоб в разрезах «Канал поступления жалобы», «Вид продукта», «Тематика жалобы», «Принятое решение по жалобе», «Основание принятия решения по жалобе», «Жалоба относится к сфере рассмотрения финансовым уполномоченным».