



Банк России

# ОТЧЕТ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ

ЯНВАРЬ – МАРТ 2024 ГОДА

Служба по защите прав потребителей и обеспечению  
доступности финансовых услуг

2024





### **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. С 2024 года Банк России усовершенствовал методику учета жалоб на неприемлемые практики в сфере финансовых услуг. В частности, жалобы на мисселинг учитываются в секторах поднадзорных организаций, на которые поступила жалоба.*

*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-марта 2024 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. Количество жалоб в расчете на 1000 единиц клиентской базы (сигнальные индикаторы секторов финансового рынка и основных продуктов/услуг участников финансового рынка)**
- VI. Меры, принятые Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в отношении участников финансового рынка**



# I. Основные тенденции января-марта 2024 года

За первый квартал 2024 г. в Банк России на рассмотрение поступило **76,8 тыс.\*** жалоб от потребителей финансовых услуг и инвесторов, что на **13,6%** меньше, чем за январь-март 2023 г.

На динамику повлияло существенное снижение количества жалоб в отношении субъектов страхового дела (ССД) и микрофинансовых организаций (МФО).

В общем количестве жалоб доля кредитных организаций составляет **56,1%**, НФО и участников корпоративных отношений – **29,3%**.

## В отношении кредитных организаций:

- За январь-март 2024 г. количество жалоб в отношении кредитных организаций составило **43,1 тыс.**, что на **4,9%** больше аналогичного показателя 2023 г. По потребительскому и ипотечному кредитованию отмечено снижение (соответственно на **15,9%** и **6,5%**), а основной рост пришелся на жалобы, связанные с мошенническими действиями (**+45,4%**).
- Доля потребительского кредитования – крупнейшей категории жалоб в отношении кредитных организаций – составила **20,4%**.

## В отношении НФО и участников корпоративных отношений:

- Количество жалоб на НФО и участников корпоративных отношений в январе-марте 2024 г. сократилось на **34,5%** по сравнению с первым кварталом 2023 г., до **22,5 тыс.**, из которых **47,6%** – жалобы на ССД, **38,5%** – на МФО.
- В отношении субъектов страхового дела поступило **10,7 тыс.** жалоб, что на **40,7%** меньше показателя января-марта 2023 г., в частности, на ОСАГО – **8,2 тыс. (-45,5%)**. В первом квартале 2024 г. поступление жалоб снизилось по большинству основных страховых тематик, но в наибольшей степени сократилось число массовых шаблонных обращений на неверное применение КБМ (на **40,1%**).
- Количество жалоб на МФО за январь-март 2024 г. составило **8,7 тысячи**. Снижение на **35,1%** по сравнению с аналогичным периодом 2023 г. произошло, в частности, за счет жалоб на навязывание дополнительных услуг, несогласие с условиями заключенного договора, кибермошенничество и по вопросам кредитных историй.

\* За январь-март 2024 г. в Банк России на рассмотрение поступило 59,3 тыс. обращений (за январь-март 2023 г. – 69,2 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 январе-марте 2024 г. общее количество жалоб, поступивших в Банк России, снизилось на 13,6% по сравнению с январем-мартом 2023 г. и составило 76,8 тысячи.

### Распределение общего количества жалоб, %

Январь – март 2023 г.



Январь – март 2024 г.



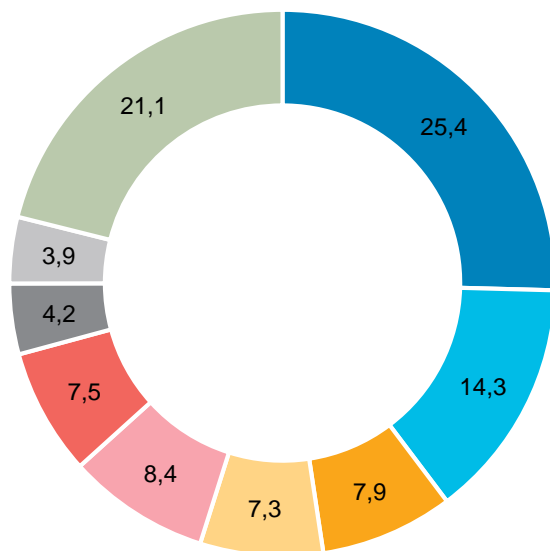


### III. Жалобы в отношении кредитных организаций (1/2)

В январе-марте 2024 г. количество жалоб, поступивших в отношении кредитных организаций, выросло на 4,9% по сравнению с январем-мартом 2023 г. и составило 43,1 тысячи.

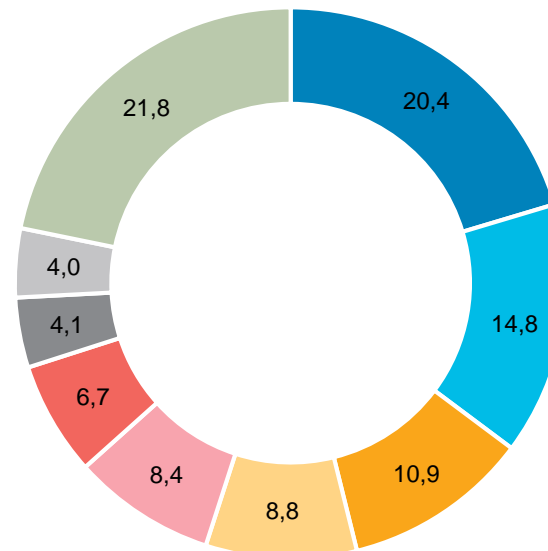
#### Распределение жалоб в отношении кредитных организаций, %

##### Январь – март 2023 г.



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

##### Январь – март 2024 г.



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



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

В январе-марте 2024 г. количество жалоб, поступивших по тематике «Потребительское кредитование», снизилось на 15,9% по сравнению с январем-мартом 2023 г. и составило 8,8 тысячи.

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

Январь – март 2023 г.



Январь – март 2024 г.





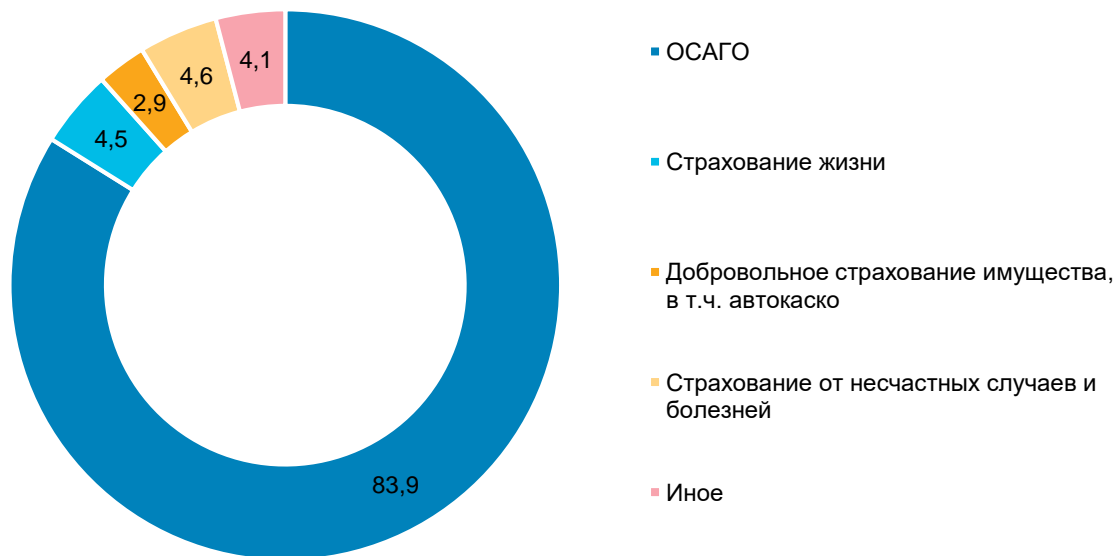
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 1. Субъекты страхового дела (1/2)

В январе-марте 2024 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов страхового дела, снизилось на 40,7% по сравнению с январем-мартом 2023 г. и составило 10,7 тысячи.

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

Январь – март 2023 г.



Январь – март 2024 г.







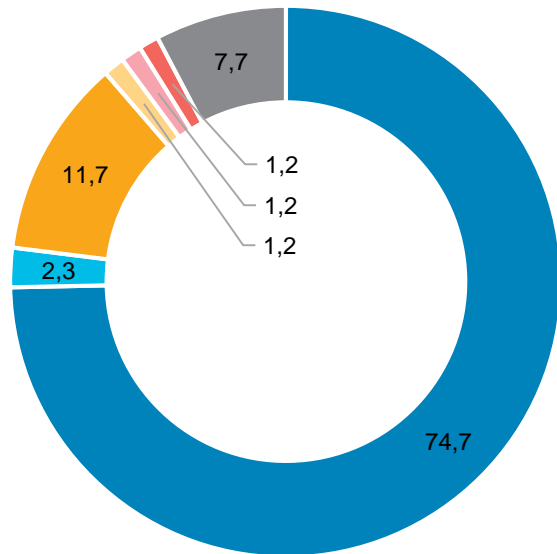
# IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

## 1. Субъекты страхового дела (2/2)

В январе-марте 2024 г. количество жалоб, поступивших по тематике «ОСАГО», снизилось на 45,5% по сравнению с январем-мартом 2023 г. и составило 8,2 тысячи. Существенно снизилось число массовых шаблонных жалоб на неверное применение КБМ\*.

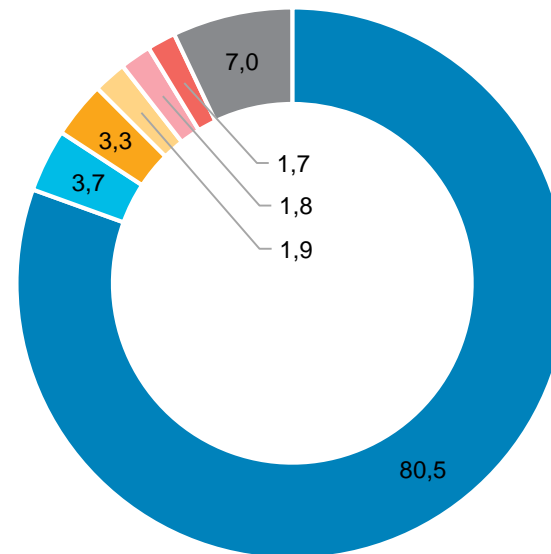
### Распределение жалоб по тематике «ОСАГО», %

Январь – март 2023 г.



- Неверное применение КБМ
- Натуральное возмещение
- Электронный полис
- Несогласие с размером страхового возмещения
- Досрочное расторжение договора ОСАГО
- Нарушение сроков выплаты страхового возмещения
- Иное

Январь – март 2024 г.



- Неверное применение КБМ
- Натуральное возмещение
- Электронный полис
- Несогласие с размером страхового возмещения
- Досрочное расторжение договора ОСАГО
- Нарушение сроков выплаты страхового возмещения
- Иное

\* 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).



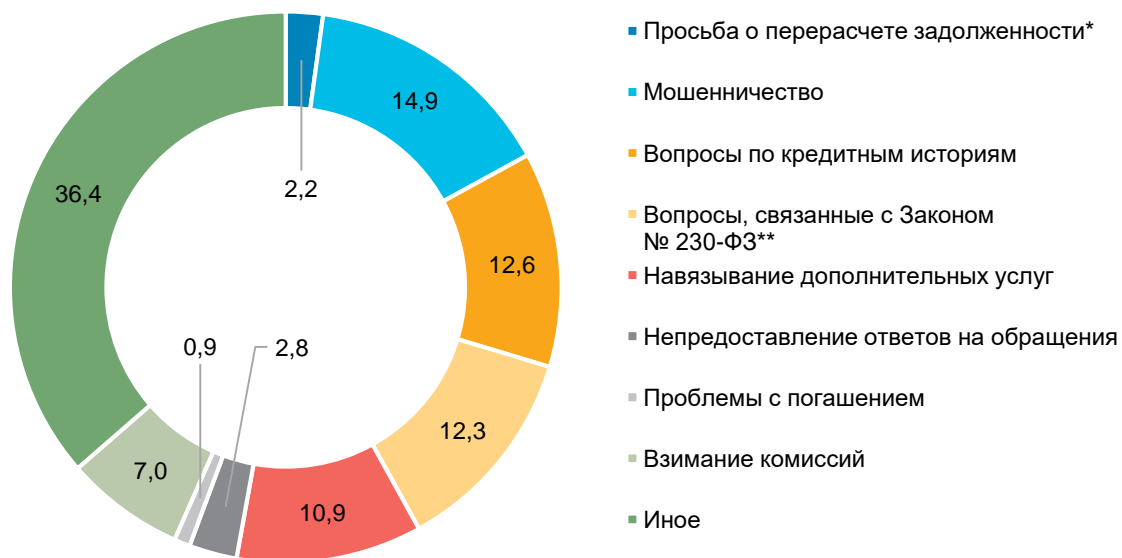
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 2. Микрофинансовые организации

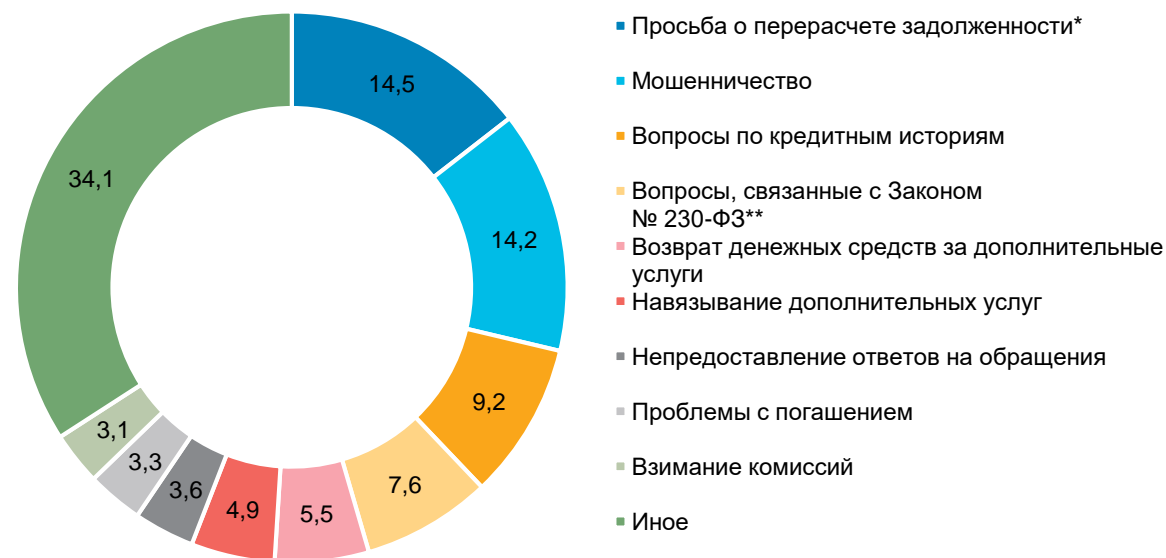
В январе-марте 2024 г. количество жалоб, поступивших в отношении микрофинансовых организаций, снизилось на 35,1% по сравнению с январем-мартом 2023 г. и составило 8,7 тысячи.

#### Распределение жалоб в отношении МФО, %

Январь – март 2023 г.



Январь – март 2024 г.



\* Однотипные жалобы с просьбой (требованием) о перерасчете, проверке задолженности, начислений по договорам займа, многие из них являются необоснованными и/или поступают в отношении МФО, в которых заявители не получили займы.

\*\* 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.



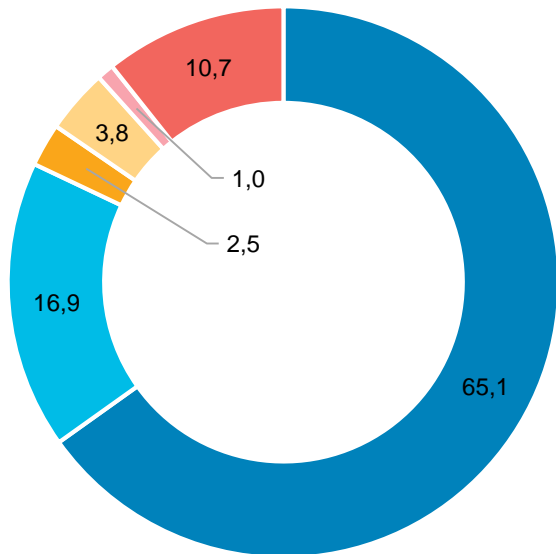
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

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

В январе-марте 2024 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка ценных бумаг и товарного рынка, выросло на 7,3% по сравнению с январем-мартом 2023 г. и составило 1,8 тысячи.

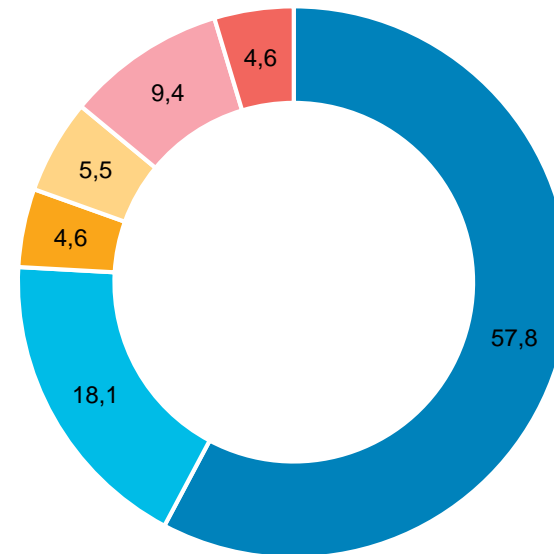
#### Распределение жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг и товарного рынка, %

Январь – март 2023 г.



- Брокеры
- Депозитарии
- Организаторы торгов
- Доверительные управляющие
- Манипулирование рынком
- Иное

Январь – март 2024 г.



- Брокеры
- Депозитарии
- Организаторы торгов
- Доверительные управляющие
- Манипулирование рынком
- Иное

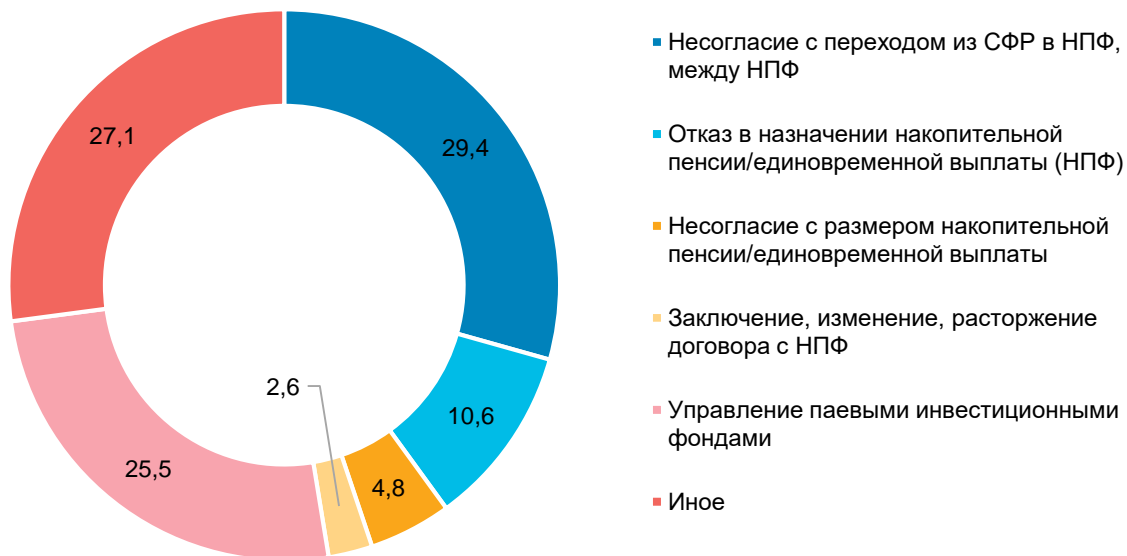
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 4. Субъекты рынка коллективных инвестиций

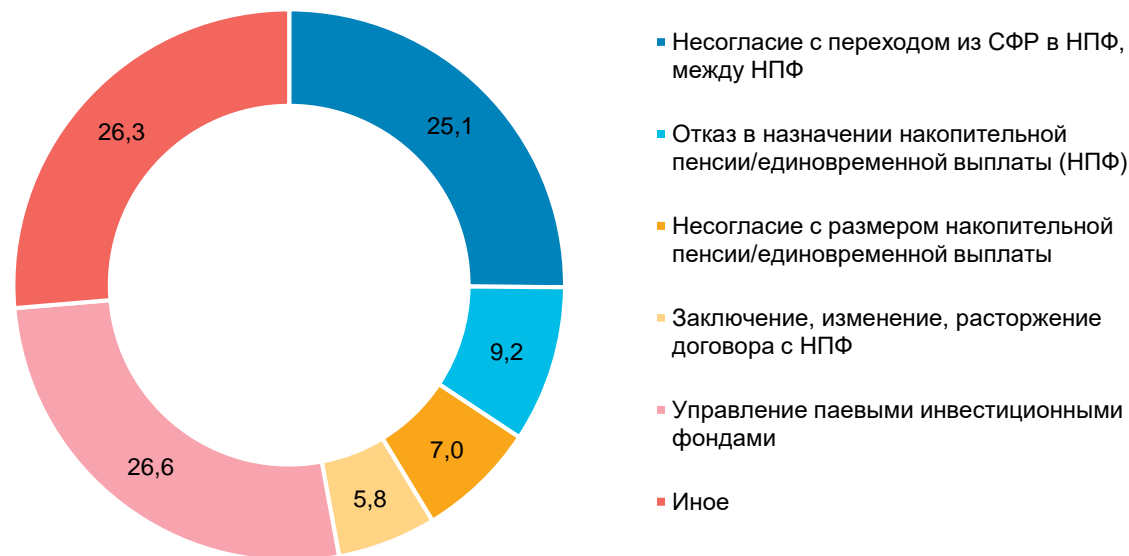
В январе-марте 2024 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, выросло на 33,5% по сравнению с январем-мартом 2023 г. и составило 0,4 тысячи.

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

Январь – март 2023 г.



Январь – март 2024 г.



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

### 5. Участники корпоративных отношений

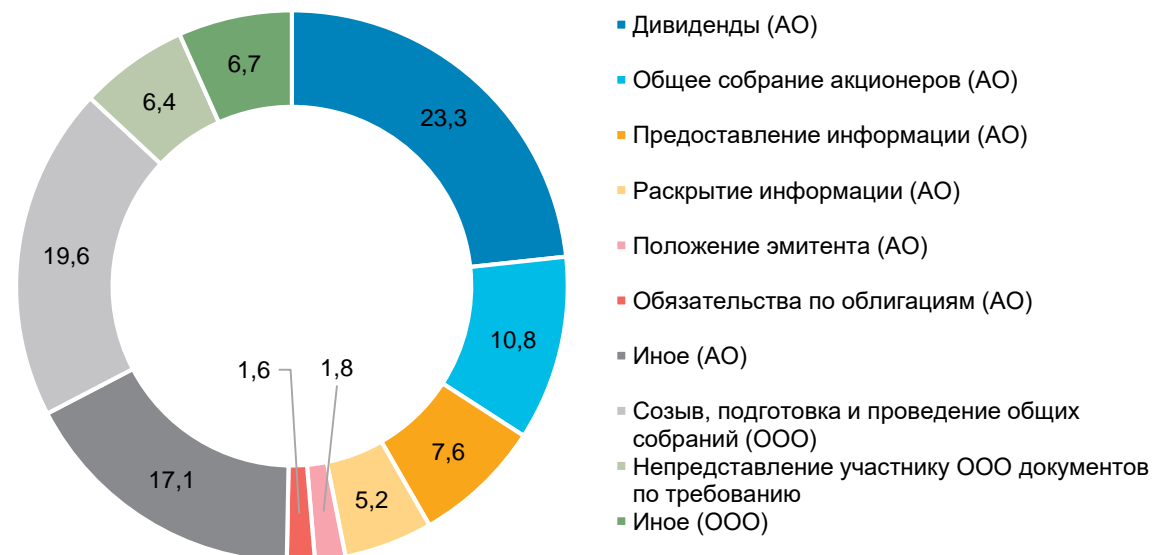
В январе-марте 2024 г. количество жалоб, поступивших в отношении акционерных обществ, эмитентов эмиссионных ценных бумаг и обществ с ограниченной ответственностью, снизилось на 8,8% по сравнению с январем-мартом 2023 г. и составило 0,7 тысячи.

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

Январь – март 2023 г.



Январь – март 2024 г.





## V. Количество жалоб в расчете на 1000 единиц клиентской базы (сигнальные индикаторы секторов финансового рынка и основных продуктов/услуг участников финансового рынка)

	Темп прироста: IV квартал 2023 г. к IV кварталу 2022 г., %
<b>Сектор финансового рынка</b>	
Кредитные организации	-5,6%
Страховой сектор	-59,0%
Субъекты рынка микрофинансирования	-42,6%
Профессиональные участники рынка ценных бумаг	-73,2%
Субъекты рынка коллективных инвестиций	-17,2%
<b>Основные продукты/услуги участников финансового рынка</b>	
Потребительские кредиты	-19,3%
Ипотечные кредиты	-21,7%
ОСАГО	-44,5%
Микрозаймы МФО	-55,1%

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.



## VI. Меры, принятые Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в отношении участников финансового рынка, январь – март 2024 года\*

Кредитные организации	Субъекты страхового дела	МФО, КПК, ломбарды	Участники корпоративных отношений, профучастники, субъекты коллективных инвестиций
<p>11 предписаний об устранении/ о недопущении нарушений</p> <p>69 протоколов об административном правонарушении</p> <p>123 письма и надзорные встречи, содержащие рекомендации**</p>	<p>119 предписаний об устранении/ о недопущении нарушений</p> <p>193 протокола об административном правонарушении</p> <p>51 письмо и надзорная встреча, содержащие рекомендации**</p>	<p>168 предписаний об устранении/ о недопущении нарушений</p> <p>107 протоколов об административном правонарушении</p> <p>69 писем и надзорных встреч, содержащих рекомендации**</p>	<p>304 предписания об устранении/ о недопущении нарушений</p> <p>148 протоколов об административном правонарушении</p> <p>6 писем и надзорных встреч, содержащих рекомендации**</p>

\* Согласно имеющейся на момент подготовки отчета информации.

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