



Банк России

# ОТЧЕТ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ

ЯНВАРЬ – ИЮНЬ 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-июня 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
  - 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-июня 2024 года

За первое полугодие 2024 г. в Банк России на рассмотрение поступило **154 тыс.\*** жалоб от потребителей финансовых услуг и инвесторов, что на **8,9%** меньше, чем за январь-июнь 2023 г.

Основными драйверами снижения выступили субъекты страхового дела (ССД) и микрофинансовые организации (МФО). В отношении кредитных организаций отмечен рост числа жалоб.

В общем количестве жалоб доля кредитных организаций составляет **56,7%**, НФО и участников корпоративных отношений – **27,9%**.

## В отношении кредитных организаций:

- За январь-июнь 2024 г. количество жалоб в отношении кредитных организаций составило **87,3 тыс.**, что на **9%** больше аналогичного показателя 2023 г. Негативное влияние на динамику оказал, в первую очередь, существенный рост числа жалоб на мошеннические действия (**+52,7%**). В то же время потребительское и ипотечное кредитование показали снижение (соответственно на **15,8%** и **1,8%**).
- Доля потребительского кредитования – крупнейшей категории жалоб в отношении кредитных организаций – составила **19,6%**.

## В отношении НФО и участников корпоративных отношений:

- Количество жалоб на НФО и участников корпоративных отношений в январе-июне 2024 г. сократилось на **32,9%** по сравнению с первым полугодием 2023 г., до **43 тыс.**, из которых **46,7%** – жалобы на ССД, **38,7%** – на МФО.
- В отношении субъектов страхового дела поступило **20,1 тыс.** жалоб, что на **40,2%** меньше показателя января-июня 2023 г., в частности, на ОСАГО – **15,2 тыс. (-45,6%)**. Количество жалоб на недоступность полисов ОСАГО уменьшилось почти на **90%** благодаря, в частности, работе Банка России со страховыми компаниями. Также существенно сократилось поступление жалоб на неверное применение КБМ.
- Количество жалоб на МФО за январь-июнь 2024 г. составило **16,6 тысячи**. Снижение на **32,7%** по сравнению с аналогичным периодом 2023 г. произошло, в частности, за счет жалоб на мошеннические действия, навязывание дополнительных услуг, несогласие с условиями заключенного договора.

\* За январь-июнь 2024 г. Банком России получено 116,8 тыс. обращений (за январь-июнь 2023 г. – 129,1 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-июне 2024 г. общее количество жалоб, поступивших в Банк России, снизилось на 8,9% по сравнению с январем-июнем 2023 г. и составило 154 тысячи.

### Распределение общего количества жалоб, %

Январь – июнь 2023 г.



Январь – июнь 2024 г.



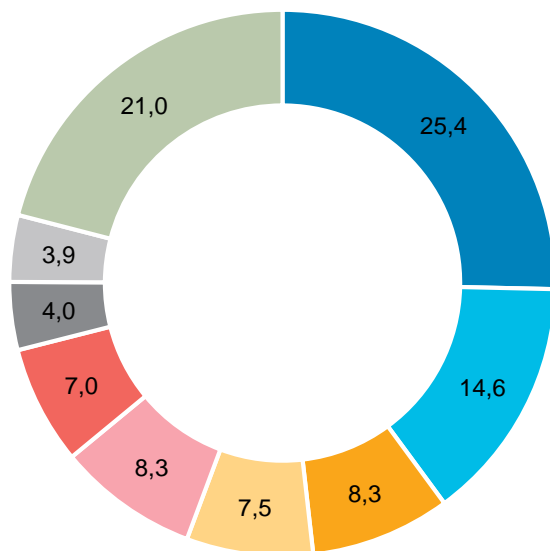


### III. Жалобы в отношении кредитных организаций (1/2)

В январе-июне 2024 г. количество жалоб, поступивших в отношении кредитных организаций, выросло на 9% по сравнению с январем-июнем 2023 г. и составило 87,3 тысячи.

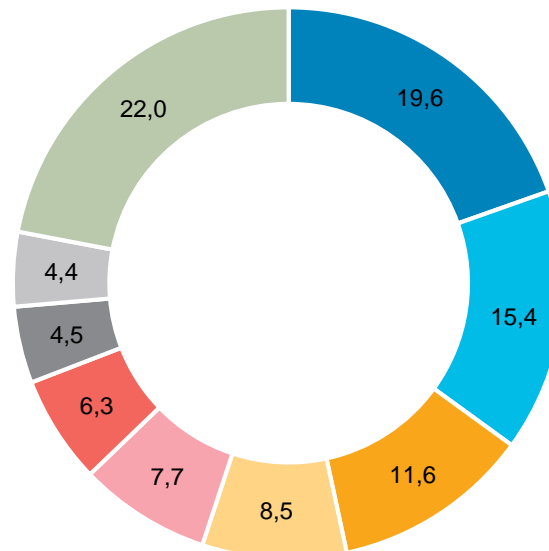
#### Распределение жалоб в отношении кредитных организаций, %

##### Январь – июнь 2023 г.



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

##### Январь – июнь 2024 г.



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



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

В январе-июне 2024 г. количество жалоб, поступивших по тематике «Потребительское кредитование», снизилось на 15,8% по сравнению с январем-июнем 2023 г. и составило 17,1 тысячи.

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

Январь – июнь 2023 г.



Январь – июнь 2024 г.





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

### 1. Субъекты страхового дела (1/2)

В январе-июне 2024 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов страхового дела, снизилось на 40,2% по сравнению с январем-июнем 2023 г. и составило 20,1 тысячи.

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

Январь – июнь 2023 г.



Январь – июнь 2024 г.







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

### 1. Субъекты страхового дела (2/2)

В январе-июне 2024 г. количество жалоб, поступивших по тематике «ОСАГО», снизилось на 45,6% по сравнению с январем-июнем 2023 г. и составило 15,2 тысячи. В частности, количество жалоб на недоступность полисов ОСАГО уменьшилось почти на 90%, число массовых шаблонных жалоб на неверное применение КБМ\* – на 41,4%.

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

Январь – июнь 2023 г.



Январь – июнь 2024 г.



\* 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

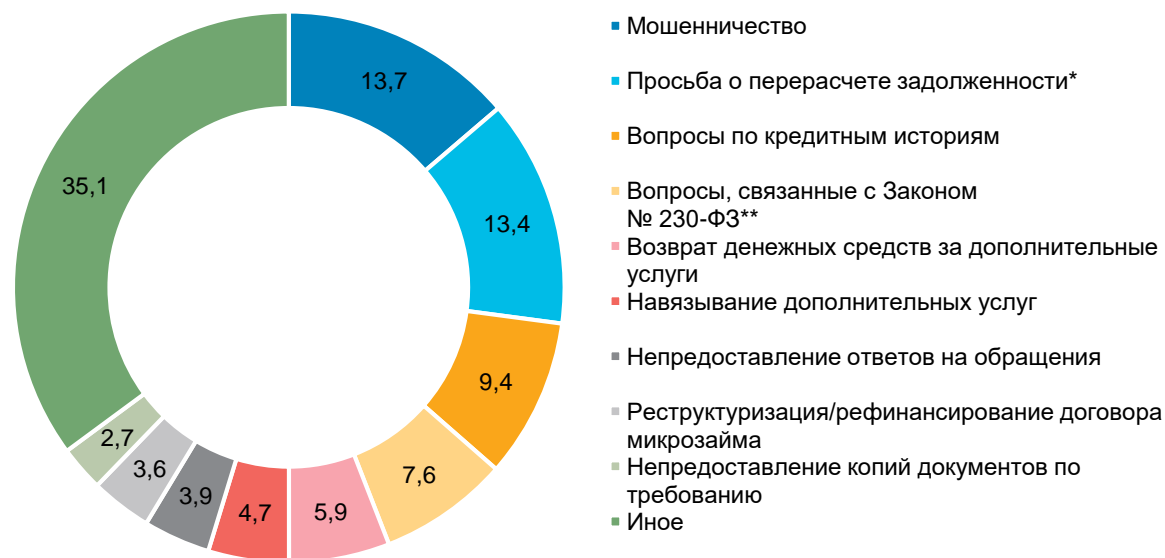
В январе-июне 2024 г. количество жалоб, поступивших в отношении микрофинансовых организаций, снизилось на 32,7% по сравнению с январем-июнем 2023 г. и составило 16,6 тысячи.

#### Распределение жалоб в отношении МФО, %

Январь – июнь 2023 г.



Январь – июнь 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.



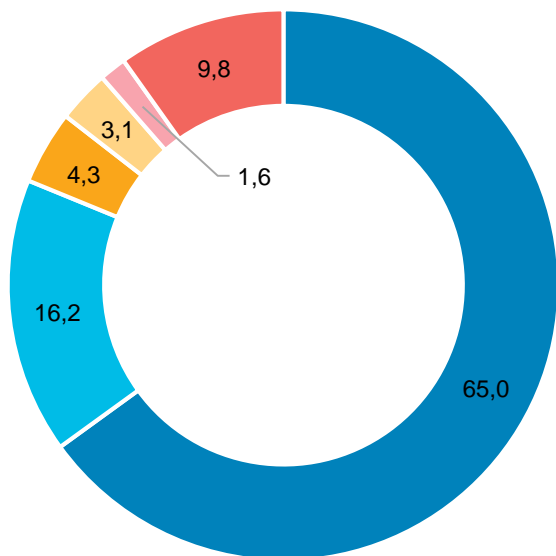
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 3. Субъекты рынка ценных бумаг

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

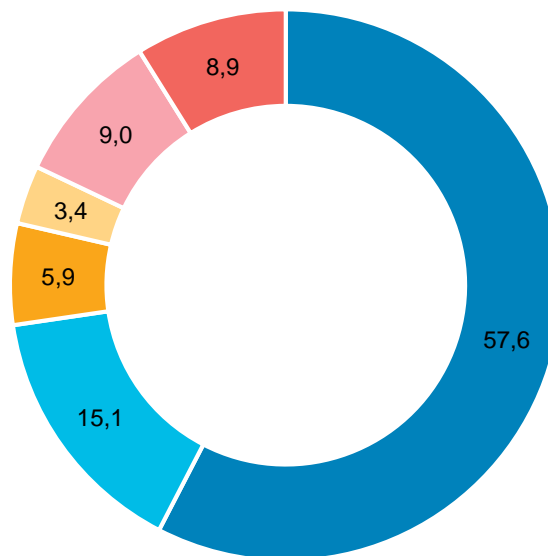
#### Распределение жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг, %

Январь – июнь 2023 г.



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

Январь – июнь 2024 г.



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



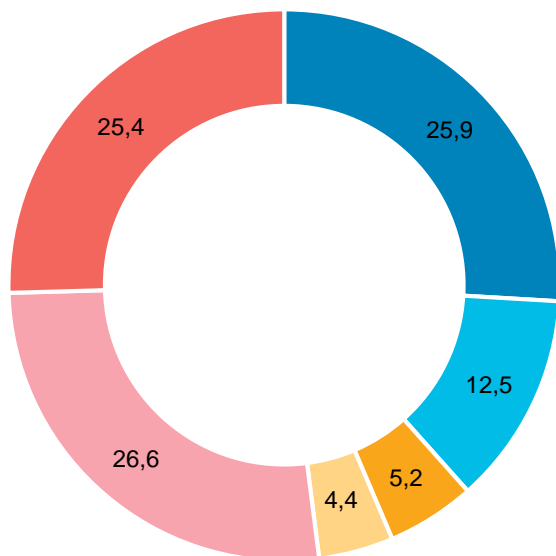
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 4. Субъекты рынка коллективных инвестиций

В январе-июне 2024 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, выросло на 37,3% по сравнению с январем-июнем 2023 г. и составило 0,8 тысячи.

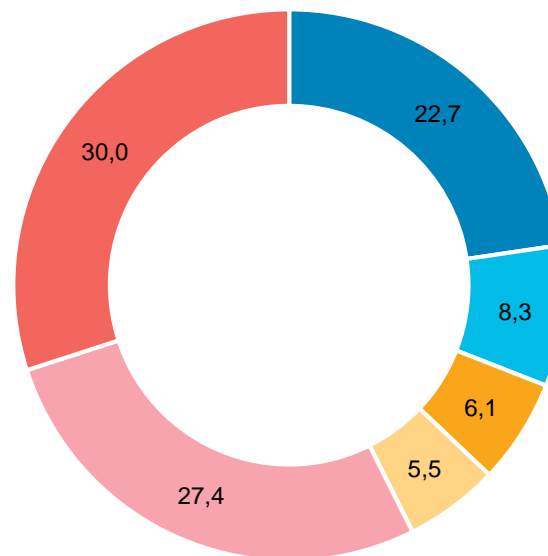
#### Распределение жалоб в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, %

Январь – июнь 2023 г.



- Несогласие с переходом из СФР (ранее ПФР) в НПФ, между НПФ
- Отказ в назначении накопительной пенсии/единовременной выплаты (НПФ)
- Несогласие с размером накопительной пенсии/единовременной выплаты
- Заключение, изменение, расторжение договора с НПФ
- Управление паевыми инвестиционными фондами
- Иное

Январь – июнь 2024 г.



- Несогласие с переходом из СФР (ранее ПФР) в НПФ, между НПФ
- Отказ в назначении накопительной пенсии/единовременной выплаты (НПФ)
- Несогласие с размером накопительной пенсии/единовременной выплаты
- Заключение, изменение, расторжение договора с НПФ
- Управление паевыми инвестиционными фондами
- Иное



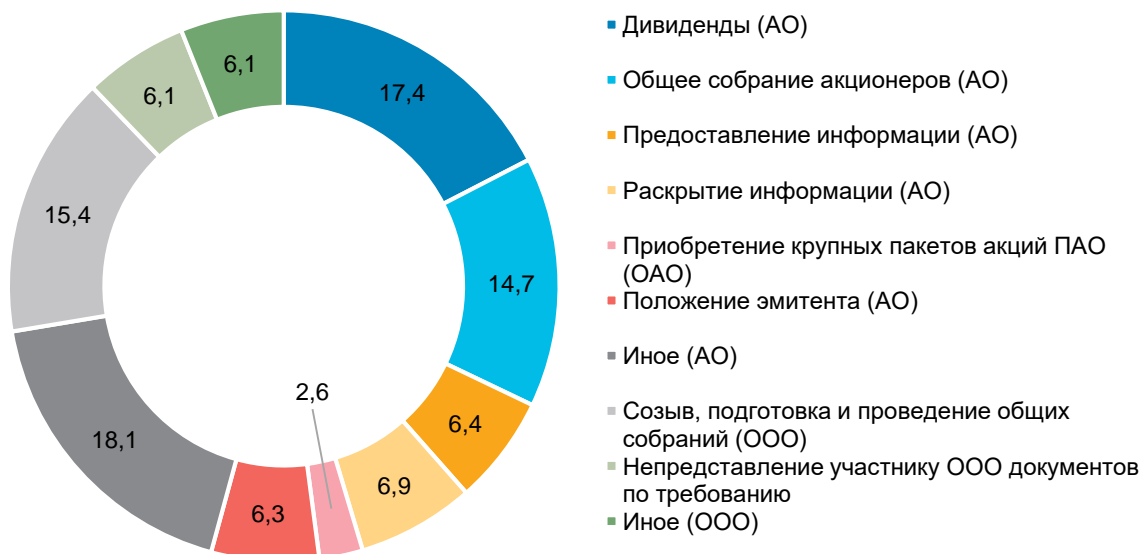
## IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

### 5. Участники корпоративных отношений

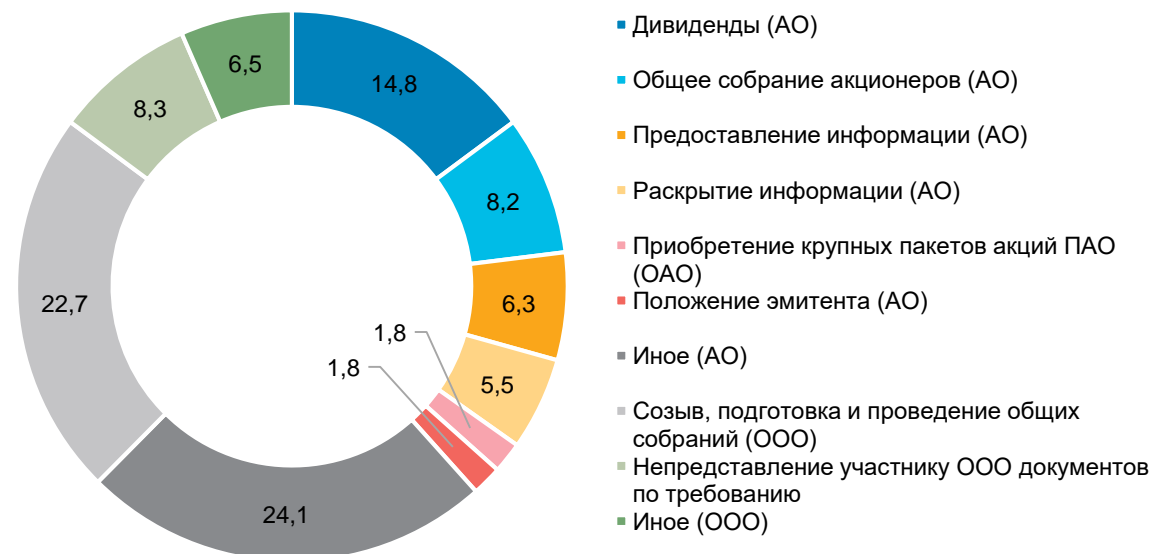
В январе-июне 2024 г. количество жалоб, поступивших в отношении акционерных обществ, эмитентов эмиссионных ценных бумаг и обществ с ограниченной ответственностью, выросло на 5,3% по сравнению с январем-июнем 2023 г. и составило 1,7 тысячи.

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

Январь – июнь 2023 г.



Январь – июнь 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: I квартал 2024 г. к I кварталу 2023 г., %
<b>Сектор финансового рынка</b>	
Кредитные организации	-12,0%
Страховой сектор	-69,2%
Субъекты рынка микрофинансирования	-58,9%
Профессиональные участники рынка ценных бумаг	-61,5%
Субъекты рынка коллективных инвестиций	+1,5%
<b>Основные продукты/услуги участников финансового рынка</b>	
Потребительские кредиты	-27,9%
Ипотечные кредиты	-28,9%
ОСАГО	-56,4%
Микрозаймы МФО	-62,2%

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 – июнь 2024 года\*

Кредитные организации	Субъекты страхового дела	МФО, КПК, ломбарды	Участники корпоративных отношений, профучастники, субъекты коллективных инвестиций
<p>17 предписаний об устранении/ о недопущении нарушений</p> <p>205 протоколов об административном правонарушении</p> <p>367 писем и надзорных встреч, содержащих рекомендации**</p>	<p>302 предписания об устранении/ о недопущении нарушений</p> <p>500 протоколов об административном правонарушении</p> <p>148 писем и надзорных встреч, содержащих рекомендации**</p>	<p>365 предписаний об устранении/ о недопущении нарушений</p> <p>284 протокола об административном правонарушении</p> <p>147 писем и надзорных встреч, содержащих рекомендации**</p>	<p>576 предписаний об устранении/ о недопущении нарушений</p> <p>481 протокол об административном правонарушении</p> <p>16 писем и надзорных встреч, содержащих рекомендации**</p>

\* Согласно имеющейся на момент подготовки отчета информации.

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