



Банк России

ОТЧЕТ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ

ЯНВАРЬ – СЕНТЯБРЬ 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-сентября 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**
- VII. Основные результаты поведенческого надзора**



I. Основные тенденции января-сентября 2024 года

За январь-сентябрь 2024 г. в Банк России на рассмотрение поступило **241,5 тыс.*** жалоб от потребителей финансовых услуг и инвесторов, что на **1,1%** меньше, чем за январь-сентябрь 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 **58,3%**, НФО и участников корпоративных отношений – **28%**.

В отношении кредитных организаций:

- За январь-сентябрь 2024 г. количество жалоб в отношении кредитных организаций составило **140,8 тыс.**, что на **18,3%** больше аналогичного показателя 2023 г. Негативное влияние на динамику продолжает оказывать существенный рост числа жалоб на мошеннические действия (**+93,5%**). Кроме того, в третьем квартале на фоне вступления в силу поправок в Федеральный закон №161-ФЗ «О национальной платежной системе» увеличилось количество жалоб на блокировку счетов и банковских карт.
- В то же время на **12,1%** снизилось поступление жалоб на потребительское кредитование, крупнейшую категорию в секторе кредитных организаций, доля которой в январе-сентябре 2024 г. составила **18,2%**.

В отношении НФО и участников корпоративных отношений:

- Количество жалоб на НФО и участников корпоративных отношений в январе-сентябре 2024 г. сократилось на **24,3%** по сравнению с январем-сентябрем 2023 г., до **67,5 тыс.**, из которых **49,4%** – жалобы на ССД, **36,9%** – на МФО.
- В отношении субъектов страхового дела поступило **33,4 тыс.** жалоб, что на **27,3%** меньше показателя января-сентября 2023 г., в частности, на ОСАГО – **25,8 тыс. (-31,4%)**. Основные драйверы снижения – жалобы на неверное применение коэффициента бонус-малус и на недоступность полисов ОСАГО.
- Количество жалоб на МФО за январь-сентябрь 2024 г. составило **24,9 тысячи**. Снижение на **29,8%** по сравнению с аналогичным периодом 2023 г. произошло, в частности, за счет жалоб на навязывание дополнительных услуг, мошеннические действия, недостоверную информацию в кредитной истории

* За январь-сентябрь 2024 г. Банком России получено 183,3 тыс. обращений (за январь-сентябрь 2023 г. – 185,1 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-сентябре 2024 г. общее количество жалоб, поступивших в Банк России, снизилось на 1,1% по сравнению с январем-сентябрем 2023 г. и составило 241,5 тысячи.

Распределение общего количества жалоб, %

Январь – сентябрь 2023 г.



Январь – сентябрь 2024 г.



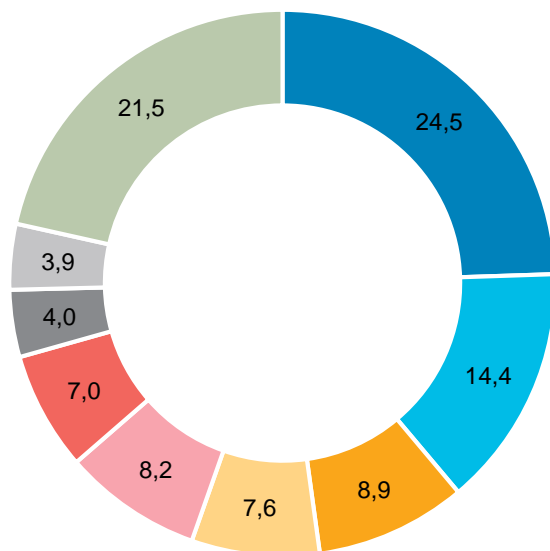


III. Жалобы в отношении кредитных организаций (1/2)

В январе-сентябре 2024 г. количество жалоб, поступивших в отношении кредитных организаций, выросло на 18,3% по сравнению с январем-сентябрем 2023 г. и составило 140,8 тысячи.

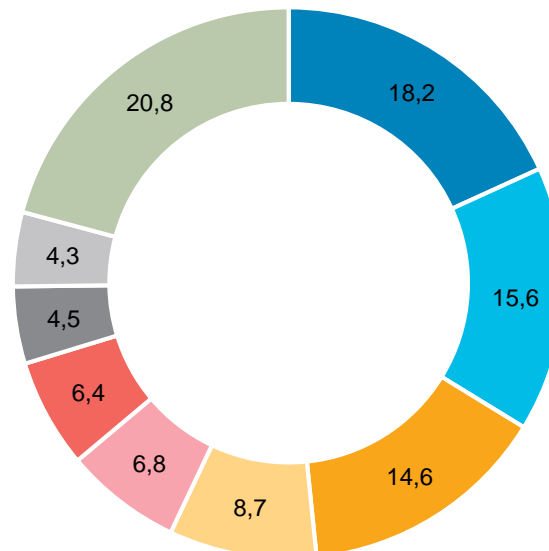
Распределение жалоб в отношении кредитных организаций, %

Январь – сентябрь 2023 г.



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

Январь – сентябрь 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-сентябре 2024 г. количество жалоб, поступивших по тематике «Потребительское кредитование», снизилось на 12,1% по сравнению с январем-сентябрем 2023 г. и составило 25,6 тысячи.

Распределение жалоб по тематике «Потребительское кредитование», %

Январь – сентябрь 2023 г.



Январь – сентябрь 2024 г.





IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

1. Субъекты страхового дела (1/2)

В январе-сентябре 2024 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов страхового дела, снизилось на 27,3% по сравнению с январем-сентябрем 2023 г. и составило 33,4 тысячи.

Распределение жалоб в отношении субъектов страхового дела, %

Январь – сентябрь 2023 г.



Январь – сентябрь 2024 г.





IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

1. Субъекты страхового дела (2/2)

В январе-сентябре 2024 г. количество жалоб, поступивших по тематике «ОСАГО», снизилось на 31,4% по сравнению с январем-сентябрем 2023 г. и составило 25,8 тысячи.

Распределение жалоб по тематике «ОСАГО», %

Январь – сентябрь 2023 г.



Январь – сентябрь 2024 г.



* В основном это однотипные обращения, которые за плату оформляют посредники, в то время как граждане могут самостоятельно и бесплатно исправить КБМ, обратившись в свою страховую компанию или в Российский союз автостраховщиков.



IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

2. Микрофинансовые организации

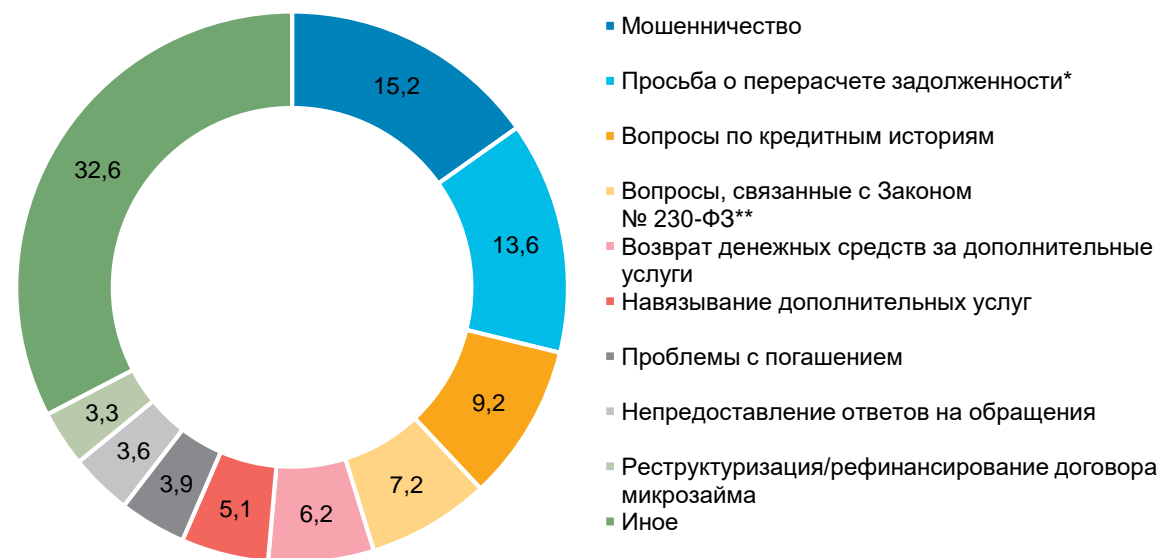
В январе-сентябре 2024 г. количество жалоб, поступивших в отношении микрофинансовых организаций, снизилось на 29,8% по сравнению с январем-сентябрем 2023 г. и составило 24,9 тысячи.

Распределение жалоб в отношении МФО, %

Январь – сентябрь 2023 г.



Январь – сентябрь 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 получали 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.



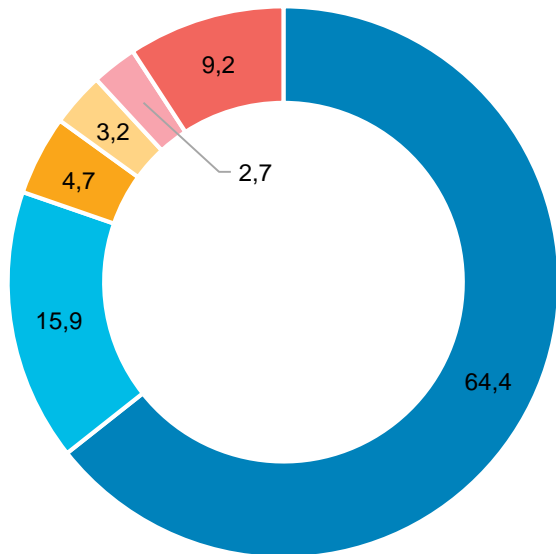
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

3. Субъекты рынка ценных бумаг

В январе-сентябре 2024 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка ценных бумаг, выросло на 17% по сравнению с январем-сентябрем 2023 г. и составило 4,8 тысячи.

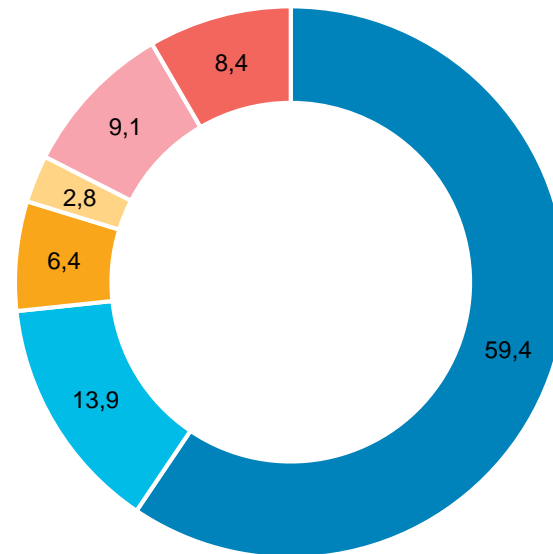
Распределение жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг, %

Январь – сентябрь 2023 г.



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

Январь – сентябрь 2024 г.



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



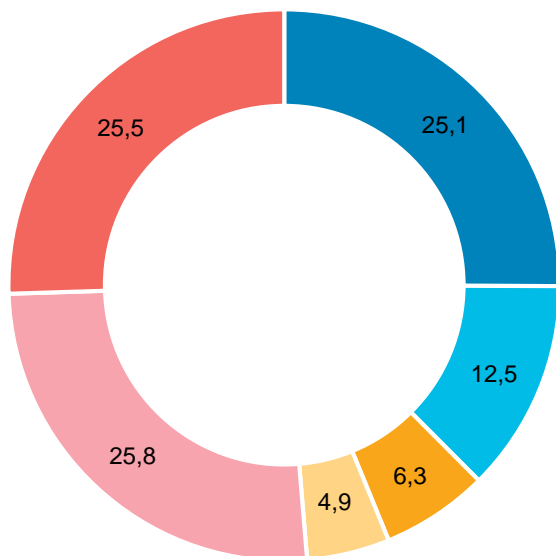
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

4. Субъекты рынка коллективных инвестиций

В январе-сентябре 2024 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, выросло на 41,7% по сравнению с январем-сентябрем 2023 г. и составило 1,3 тысячи.

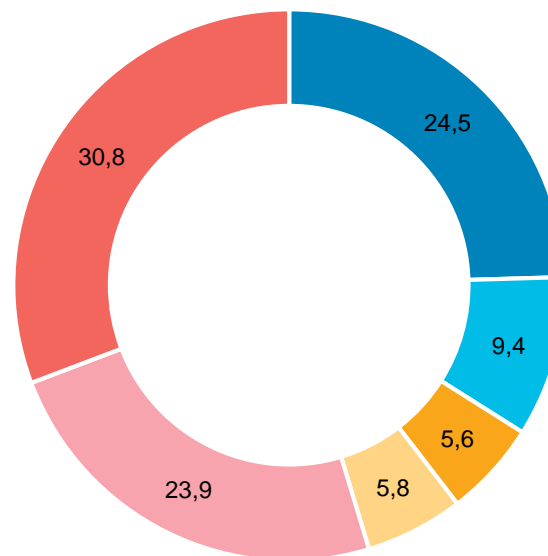
Распределение жалоб в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, %

Январь – сентябрь 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 – сентябрь 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



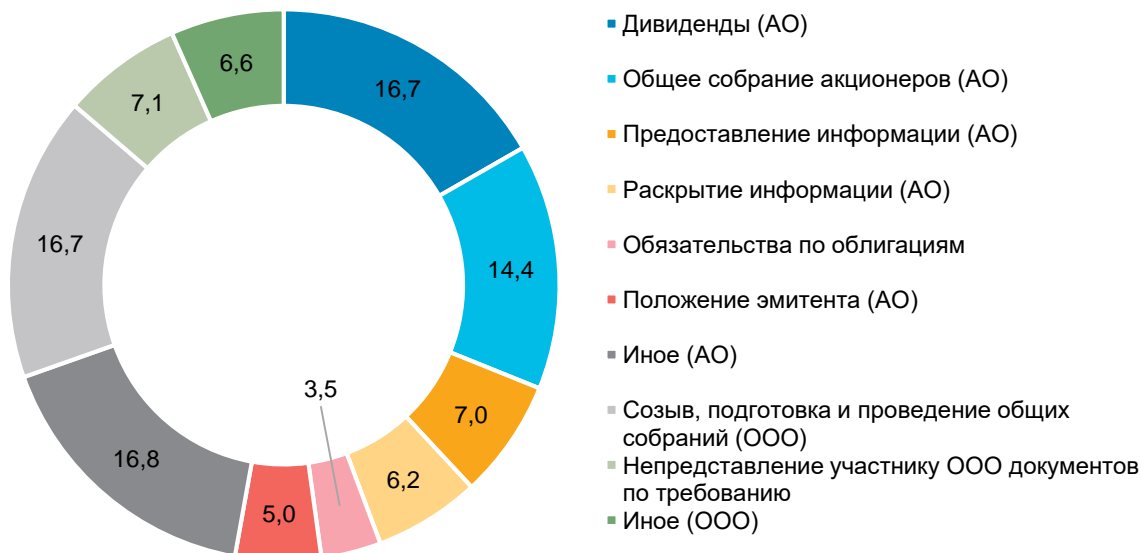
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

5. Участники корпоративных отношений

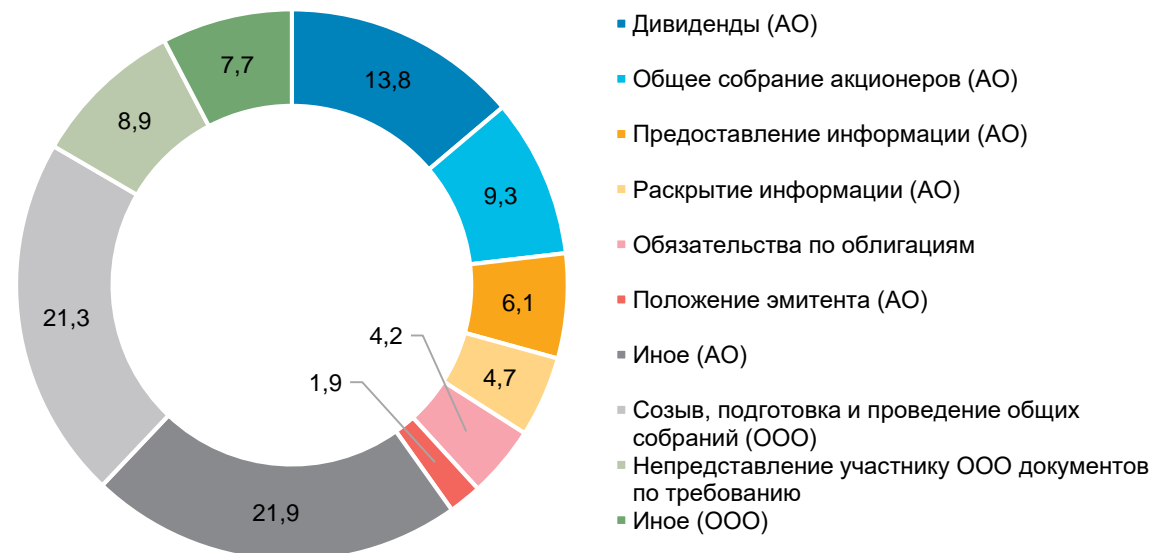
В январе-сентябре 2024 г. количество жалоб, поступивших в отношении акционерных обществ, эмитентов эмиссионных ценных бумаг и обществ с ограниченной ответственностью, выросло на 12% по сравнению с январем-сентябрем 2023 г. и составило 2,4 тысячи.

Распределение жалоб по вопросам корпоративных отношений, %

Январь – сентябрь 2023 г.



Январь – сентябрь 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: II квартал 2024 г. к II кварталу 2023 г., %
Сектор финансового рынка	
Кредитные организации	-3,0%
Страховой сектор	-70,4%
Субъекты рынка микрофинансирования	-54,1%
Профессиональные участники рынка ценных бумаг	-39,0%
Субъекты рынка коллективных инвестиций	+1,7%
Основные продукты/услуги участников финансового рынка	
Потребительские кредиты	-21,1%
Ипотечные кредиты	-8,7%
ОСАГО	-54,1%
Микрозаймы МФО	-55,6%

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 – сентябрь 2024 года*

Кредитные организации	Субъекты страхового дела	МФО, КПК, ломбарды	Участники корпоративных отношений, профучастники, субъекты коллективных инвестиций
<p>28 предписаний об устранении/ о недопущении нарушений</p> <p>226 протоколов об административном правонарушении</p> <p>698 писем и надзорных встреч, содержащих рекомендации***</p>	<p>553 предписания об устранении/ о недопущении нарушений</p> <p>693 протокола об административном правонарушении</p> <p>181 письмо и надзорная встреча, содержащие рекомендации***</p>	<p>547 предписаний об устранении/ о недопущении нарушений</p> <p>313 протоколов об административном правонарушении</p> <p>205 писем и надзорных встреч, содержащих рекомендации***</p>	<p>215 предписаний об устранении/ о недопущении нарушений**</p> <p>701 протокол об административном правонарушении</p> <p>38 писем и надзорных встреч, содержащих рекомендации***</p>

* Согласно имеющейся на момент подготовки отчета информации.

** С учетом новой методики формирования данных о мерах воздействия на поднадзорные организации, применяемых Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг.

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



VII. Основные результаты поведенческого надзора, январь – сентябрь 2024 года

Кредитные организации

2,1 млрд рублей возвращено в случаях выявленных нарушений

567 скорректированных кредитных историй

136 измененных внутренних процедур/документов

9 организаций, скорректировавших ПСК

31 скорректированный сайт

256 исполненных адресных рекомендаций

Субъекты страхового дела

83 млн рублей возвращено в случаях выявленных нарушений

2,2 тыс. скорректированных значений КБМ

563 договора, скорректированных в части условий для потребителей

97 измененных внутренних процедур/документов

21 скорректированный сайт

36 исполненных адресных рекомендаций

МФО, КПК, ломбарды

32,6 млн рублей возвращено в случаях выявленных нарушений

127 договоров, скорректированных в части условий для потребителей

272 измененные внутренние процедуры/документа

44 организации, скорректировавшие ПСК

48 скорректированных сайтов

76 исполненных адресных рекомендаций

Участники корпоративных отношений, профучастники, субъекты коллективных инвестиций

18,9 млн рублей возвращено в случаях выявленных нарушений

17 измененных внутренних процедур/документов

24 скорректированных сайта

34 исполненные адресные рекомендации

5 тыс. уведомлений, направленных клиентам НПФ/владельцам инвестиционных паев*

* Клиенты трех компаний, ошибочно признанные квалифицированными инвесторами, были исключены из соответствующих реестров по итогам проверки; застрахованным лицам НПФ направлены уведомления о начале процедуры реорганизации, проводимой фондом.