



Банк России

ОТЧЕТ О РАБОТЕ С ЖАЛОБАМИ

ЯНВАРЬ – ДЕКАБРЬ 2019 Г.

Служба по защите прав потребителей и
обеспечению доступности финансовых услуг





Общий комментарий к отчету

Отчет подготовлен на основе данных по обращениям, в том числе жалобам, поступившим от потребителей финансовых услуг в Банк России в январе-декабре 2018 и 2019 гг.

Статистика приводится с точностью до действующих на момент учета жалобы версии типологизатора и методики учета жалоб.

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 2019 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. Участники корпоративных отношений
 - 4. Профессиональные участники рынка ценных бумаг
 - 5. Субъекты рынка коллективных инвестиций
- V. Мисселинг
- VI. Меры, принятые Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в отношении участников финансового рынка



I. Основные тенденции 2019 года (1/2)

В 2019 году Банком России получено **246,6 тыс.** жалоб от потребителей финансовых услуг, что на **2,8%** меньше, чем в 2018 году.*

Для более полного отражения ситуации в сфере поведенческого надзора в 2019 году методика учета количества жалоб была уточнена. Новый подход принимает во внимание, что в одной жалобе потребителя могут содержаться претензии к нескольким поднадзорным Банку России организациям, и учитывает такую жалобу как несколько. В целях обеспечения сопоставимости годовой динамики сведения о количестве поступивших в Банк России жалоб за 2018 год были пересмотрены по новой методике.

В случае сохранения ранее действовавшей методики темп снижения количества жалоб был бы более существенным – на 5,4% (с **243,6 тыс.** в 2018 году до **230,5 тыс.** в 2019 году).

В общем количестве жалоб на долю кредитных организаций пришлось **57,4%**, на долю НФО и участников корпоративных отношений – **33,2%**.

В отношении кредитных организаций:

В 2019 году на рассмотрение в Банк России поступило **141,6 тыс.** жалоб в отношении кредитных организаций (снижение на **0,6%** по сравнению с 2018 годом).

Наибольшую долю среди жалоб на кредитные организации занимают вопросы потребительского кредитования – **39,2%**. По сравнению с 2018 годом удельный вес таких жалоб снизился на **1,6 п.п.**

* - В 2019 году в Банк России поступило 274,0 тыс. обращений (жалоб, предложений, вопросов, заявлений, запросов) от потребителей финансовых услуг, что на 0,8 тыс. (или на 0,3%) меньше, чем за 2018 год.



I. Основные тенденции 2019 года (2/2)

В отношении НФО и участников корпоративных отношений:

Количество жалоб на НФО и участников корпоративных отношений в 2019 году составило **81,9 тыс.** жалоб, что на **16,5%** ниже показателя 2018 года. Снижение произошло в основном за счет сокращения на **34,0%** числа жалоб в отношении субъектов страхового дела.

Доля жалоб в отношении субъектов страхового дела в общем количестве жалоб на НФО и участников корпоративных отношений составила **50,9% (41,6 тыс.)**, что на **13,5 п.п.** меньше, чем в 2018 году.

На ОСАГО пришлось **79,8%** всех жалоб в отношении субъектов страхового дела. Количество жалоб, касающихся тематики ОСАГО, в 2019 году сократилось на **36,7%** и составило **33,2 тыс.**

Основной проблемой в сегменте ОСАГО является применение коэффициента «бонус-малус» (КБМ) – **53,5% (17,8 тыс. жалоб)**.

* - В 2019 году в Банк России поступило 274,0 тыс. обращений (жалоб, предложений, вопросов, заявлений, запросов) от потребителей финансовых услуг, что на 0,8 тыс. (или на 0,3%) меньше, чем за 2018 год.



II. Сводные данные о поступлении жалоб

В 2019 году общее количество жалоб, поступивших в Банк России, снизилось на 2,8% по сравнению с 2018 годом и составило 246,6 тыс.

Распределение общего количества жалоб

2018 год



2019 год



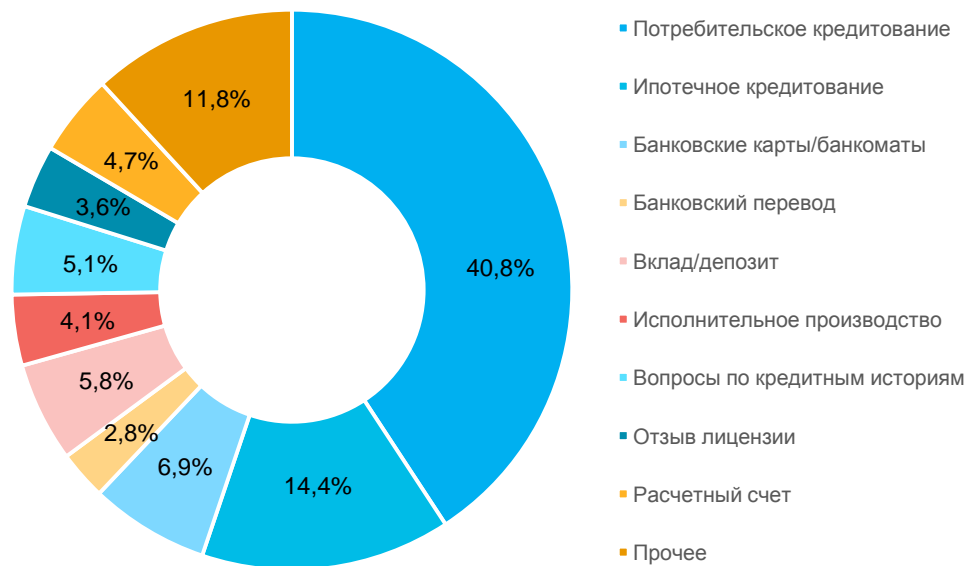


III. Жалобы в отношении кредитных организаций (1/2)

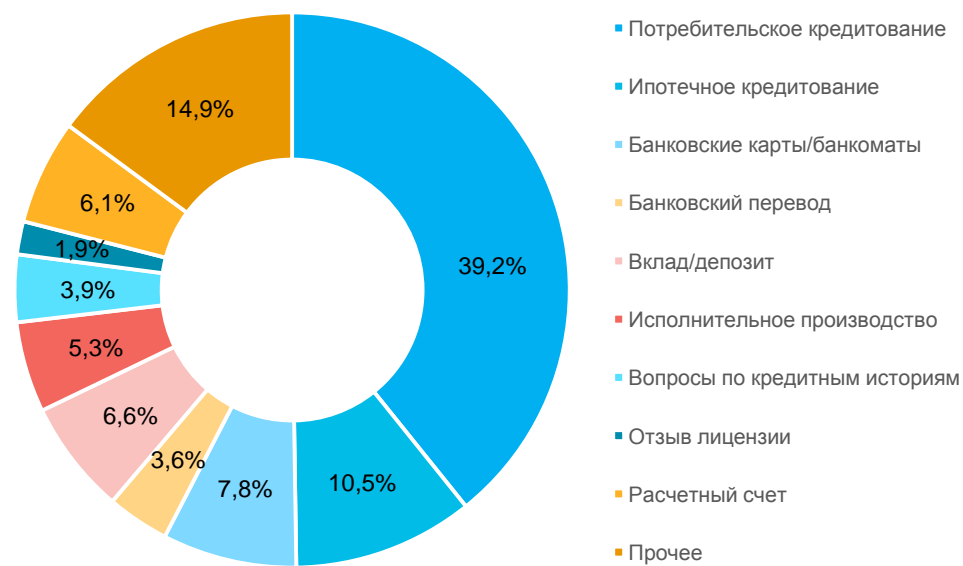
В 2019 году количество жалоб, поступивших в отношении кредитных организаций, снизилось на 0,6% по сравнению с 2018 годом и составило 141,6 тыс.

Распределение жалоб в отношении кредитных организаций

2018 год



2019 год



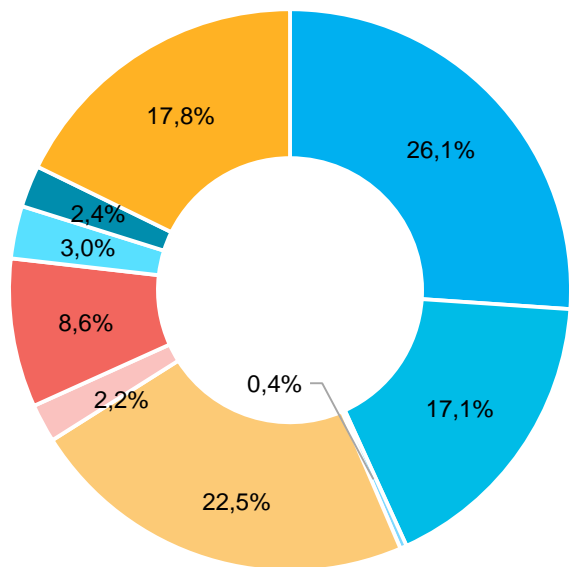


III. Жалобы в отношении кредитных организаций (2/2)

В 2019 году количество жалоб, поступивших по тематике «Потребительское кредитование», снизилось на 4,3% по сравнению с 2018 годом и составило 55,5 тыс.

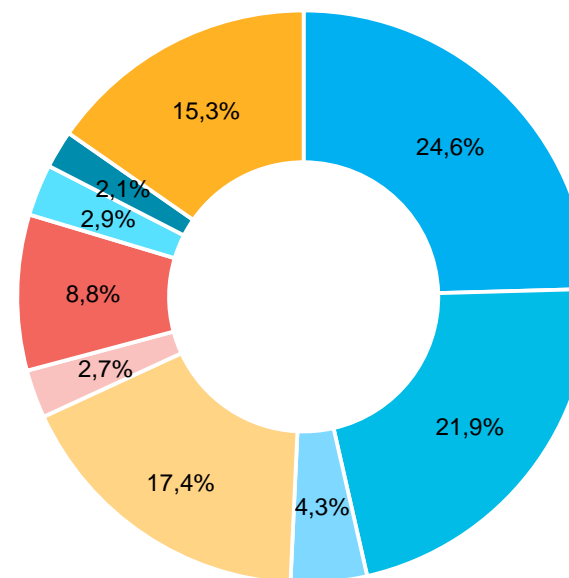
Распределение жалоб по тематике «Потребительское кредитование»

2018 год



- Проблемы с погашением*
- Вопросы, связанные с положениями Закона №230-ФЗ
- Применение законодательства по потребкредитованию**
- Навязывание дополнительных услуг при заключении договора
- Неправомерная выдача кредита***
- Несогласие с условиями заключенного договора
- Отказ в выдаче кредита
- Разглашение персональных данных
- Прочее

2019 год



- Проблемы с погашением*
- Вопросы, связанные с положениями Закона №230-ФЗ
- Применение законодательства по потребкредитованию**
- Навязывание дополнительных услуг при заключении договора
- Неправомерная выдача кредита***
- Несогласие с условиями заключенного договора
- Отказ в выдаче кредита
- Разглашение персональных данных
- Прочее

* - Проблемы с погашением, включая отказ от реструктуризации и рефинансирования.

** - Жалобы, связанные с применением законодательства по потребительскому кредитованию, выделены в отдельную категорию в июне 2018 года.

*** - Неправомерная выдача кредита, в том числе выдача по утраченным паспортам, выдача недееспособному гражданину.



IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

1. Субъекты страхового дела (1/2)

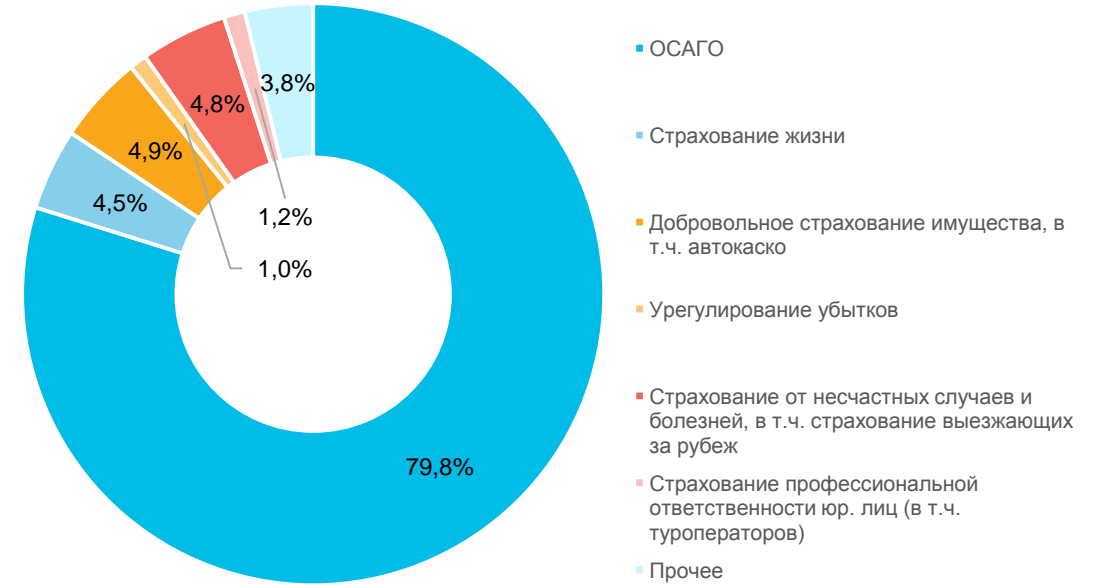
В 2019 году количество жалоб, поступивших в отношении субъектов страхового дела, снизилось на 34,0% по сравнению с 2018 годом и составило 41,6 тыс.

Распределение жалоб в отношении субъектов страхового дела

2018 год



2019 год





IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

1. Субъекты страхового дела (2/2)

В 2019 году количество жалоб, поступивших по тематике «ОСАГО», снизилось на 36,7% по сравнению с 2018 годом и составило 33,2 тыс.

Распределение жалоб по тематике «ОСАГО»

2018 год



2019 год





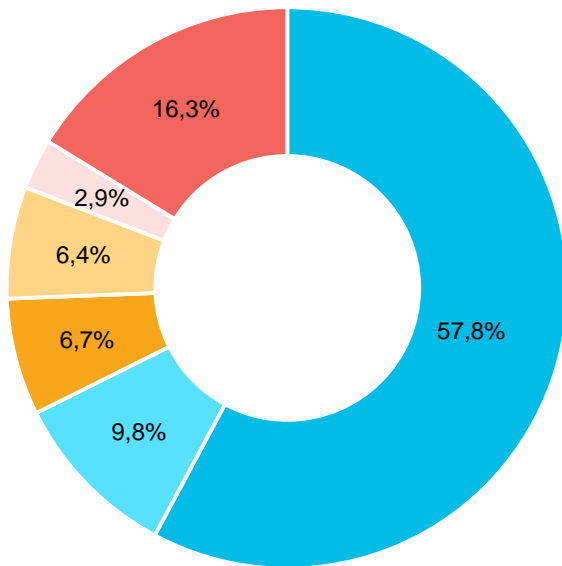
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

2. Микрофинансовые организации

В 2019 году количество жалоб, поступивших в отношении микрофинансовых организаций, выросло на 25,2% по сравнению с 2018 годом и составило 28,0 тыс.

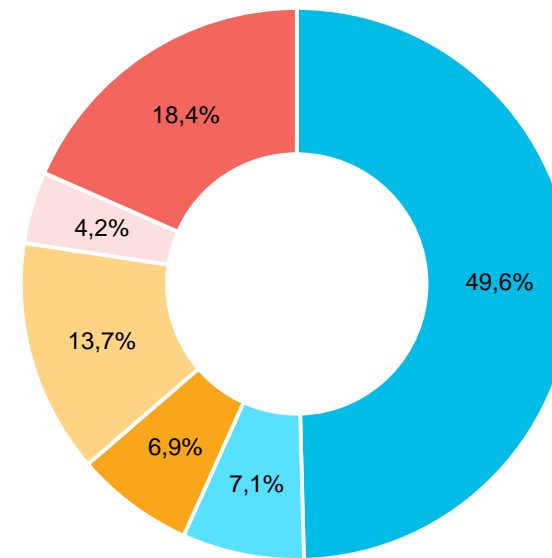
Распределение жалоб в отношении МФО

2018 год



- Совершение действий, направленных на возврат задолженности
- Реструктуризация/ рефинансирование договора микрозайма
- Оспаривание факта заключения договора (мошенничество)
- Превышение предельного размера начисленных процентов по договору займа
- Вопросы по кредитным историям
- Прочее

2019 год



- Совершение действий, направленных на возврат задолженности
- Реструктуризация/ рефинансирование договора микрозайма
- Оспаривание факта заключения договора (мошенничество)
- Превышение предельного размера начисленных процентов по договору займа
- Вопросы по кредитным историям
- Прочее



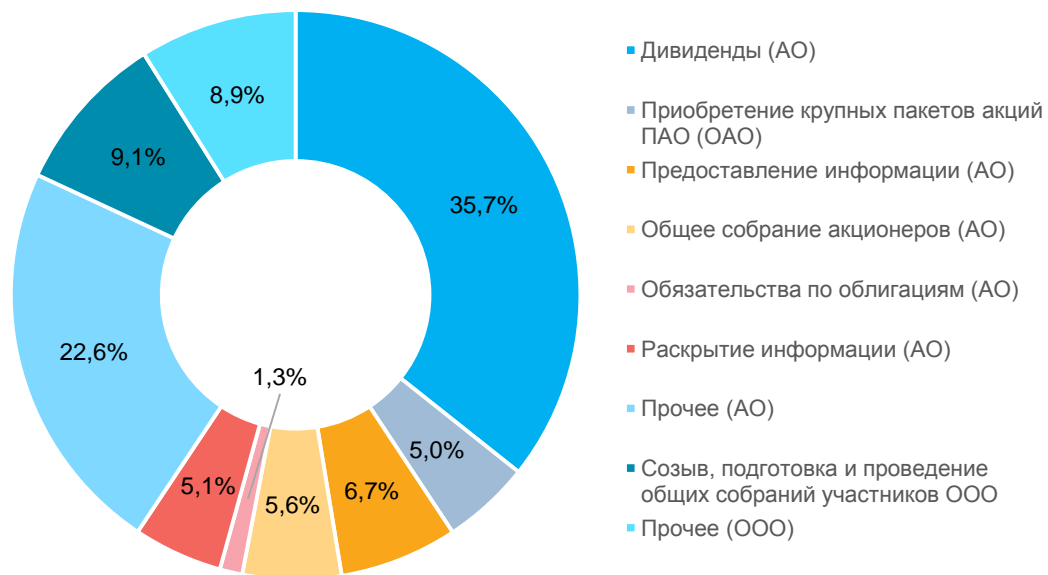
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

3. Участники корпоративных отношений

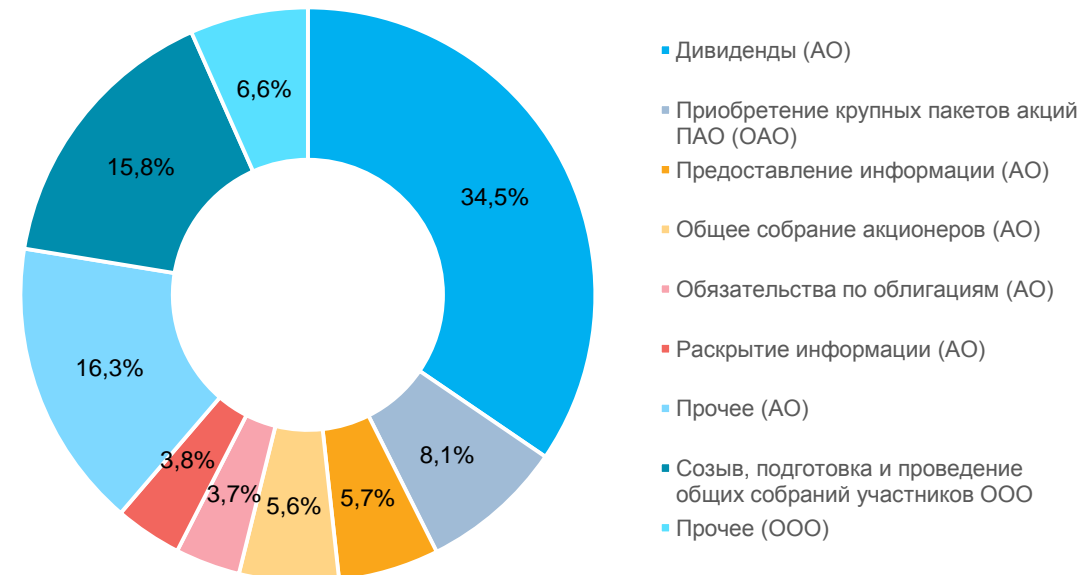
В 2019 году количество жалоб, поступивших в отношении акционерных обществ, эмитентов эмиссионных ценных бумаг и обществ с ограниченной ответственностью, снизилось на 7,0% по сравнению с 2018 годом и составило 3,3 тыс.

Распределение жалоб по вопросам корпоративных отношений

2018 год



2019 год



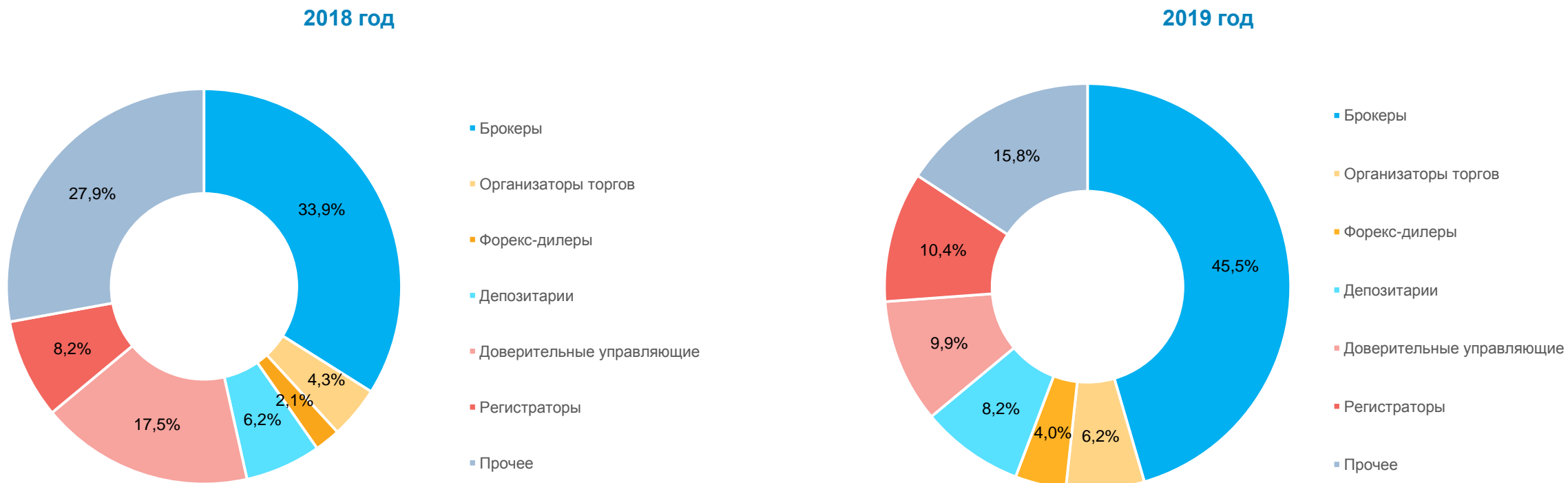


IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

4. Профессиональные участники рынка ценных бумаг

В 2019 году количество жалоб, поступивших в отношении профучастников, снизилось на 30,5% по сравнению с 2018 годом и составило 1,0 тыс.

Распределение жалоб в отношении профессиональных участников рынка ценных бумаг



Примечание: общее количество клиентов профессиональных участников рынка ценных бумаг по состоянию на конец 3 квартала 2019 года составляло 27,2 млн лиц.



IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

5. Субъекты рынка коллективных инвестиций

В 2019 году количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, снизилось на 17,8% по сравнению с 2018 годом и составило 2,8 тыс.*

Распределение жалоб в отношении субъектов коллективных инвестиций

2018 год



2019 год



* - Без учета переданных Пенсионным фондом России в Банк России жалоб, накопленных с 2017 года, на фоне начавшихся проверок Генеральной прокуратурой РФ пенсионных фондов на факты незаконного перевода пенсионных накоплений граждан из ПФР и нецелевого использования средств.



V. Мисселинг*

Распределение жалоб, связанных с мисселингом, по типу поднадзорной организации, февраль-декабрь 2019 г.



Распределение жалоб, связанных с мисселингом, по тематикам, февраль-декабрь 2019 г.



* - Жалобы, связанные с проблемой мисселинга, стали выделяться в отдельную дополнительную категорию с февраля 2019 года.



VI. Меры, принятые Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в отношении участников финансового рынка, 2019 г.

