



Банк России

ОТЧЕТ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ

ЯНВАРЬ – ИЮНЬ 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-июне 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 1 полугодия 2019 г.
- II. Сводные данные о поступлении жалоб
- III. Жалобы в отношении кредитных организаций
- IV. Жалобы в отношении НФО
 - 1. Субъекты страхового дела
 - 2. Микрофинансовые организации
 - 3. Участники корпоративных отношений
 - 4. Профучастники
 - 5. Субъекты коллективных инвестиций
- V. Мисселинг
- VI. Меры, принятые Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в отношении участников финансового рынка, 1 полугодие 2019 г.



I. Основные тенденции 1 полугодия 2019 г.

В 1 полугодии 2019 г. в Банк России на рассмотрение поступило **142,9 тыс.*** обращений от потребителей финансовых услуг.

Число жалоб по сравнению январем-июнем 2018 г. снизилось на **4,9%** и составило **128,7 тыс.**, из которых на долю кредитных организаций пришлось **57,5%**, на долю НФО – **36,3%**.

В отношении НФО:

В отношении НФО поступило **46,8 тыс.** жалоб, что на **18,8%** меньше по сравнению с аналогичным периодом 2018 г. Снижение в основном произошло за счет сокращения на **39,2%** числа жалоб в отношении субъектов страхового дела.

Доля жалоб в отношении субъектов страхового дела в общем количестве жалоб на НФО составила **49,3% (23,1 тыс.)**, что на **16,5 п.п.** меньше, чем за январь-июнь 2018 г.

Доля жалоб по тематике ОСАГО составила **80,1% (18,5 тыс.)** от общего количества жалоб в отношении субъектов страхового дела. Число таких жалоб по сравнению с 1 полугодием 2018 г. снизилось на **42,7%**.

Основная доля жалоб в отношении ОСАГО пришлась на проблемы при применении коэффициента «бонус-малус» (КБМ) – **56,0% (10,3 тыс.)**.

В отношении кредитных организаций:

В 1 полугодии 2019 г. на рассмотрение в Банк России поступило **74,0 тыс.** жалоб в отношении кредитных организаций (рост на **0,8%** по сравнению с январем-июнем 2018 г.).

Наибольшую долю среди жалоб на кредитные организации занимают вопросы потребительского кредитования – **31,8%**. По сравнению с аналогичным периодом 2018 г. удельный вес таких жалоб снизился на **2,4 п.п.**

* - С учетом предложений, жалоб, заявлений.



II. Сводные данные о поступлении жалоб

В январе-июне 2019 г. общее количество жалоб, поступивших в Банк России, снизилось на 4,9% по сравнению с аналогичным периодом 2018 г. и составило 128,7 тыс.

Распределение общего количества жалоб

Январь-июнь 2018 г.



Январь-июнь 2019 г.



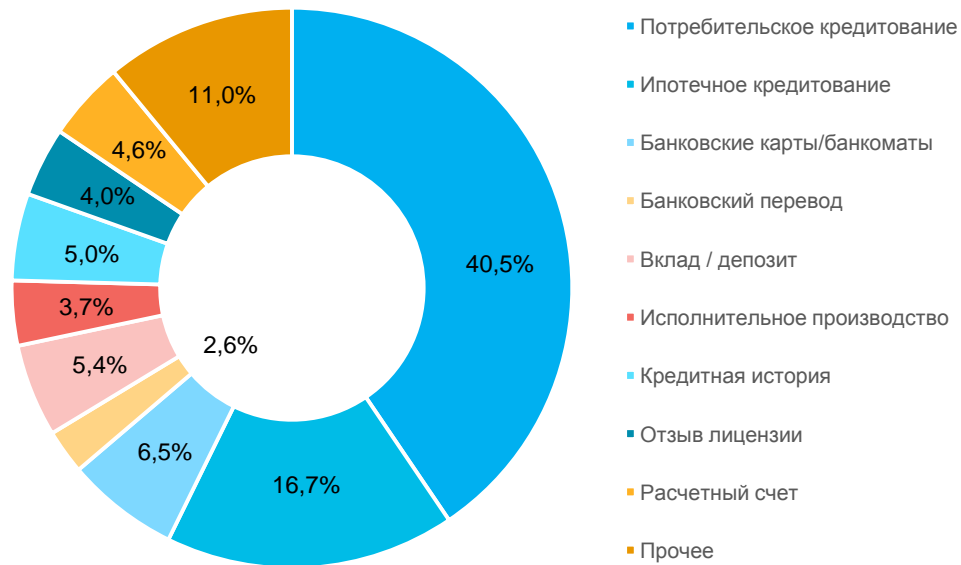


III. Жалобы в отношении кредитных организаций (1/2)

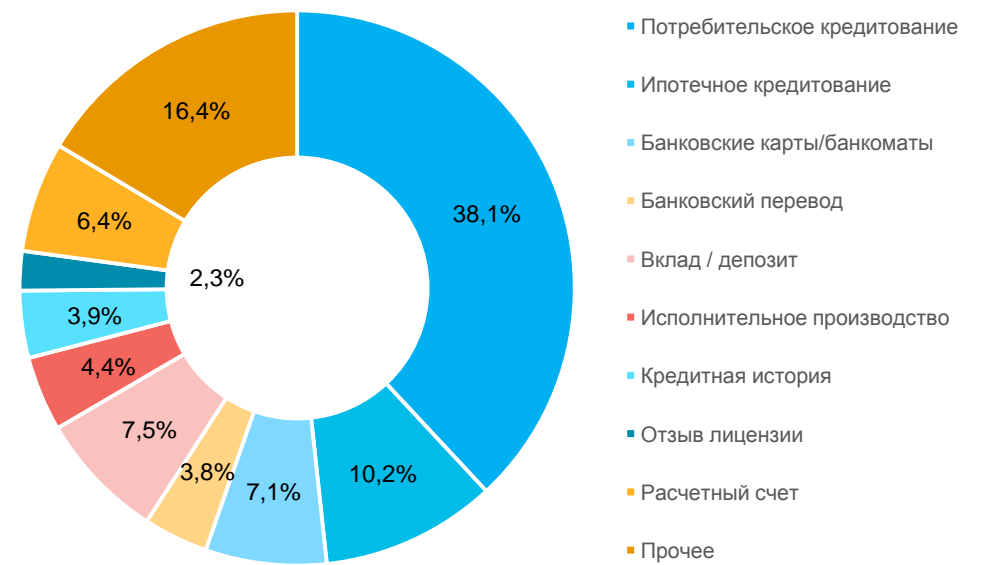
В январе-июне 2019 г. количество жалоб, поступивших в отношении кредитных организаций, выросло на 0,8% по сравнению с аналогичным периодом 2018 г. и составило 74,0 тыс.

Распределение жалоб в отношении кредитных организаций

Январь-июнь 2018 г.



Январь-июнь 2019 г.





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

В январе-июне 2019 г. количество жалоб, поступивших по тематике «Потребительское кредитование», снизилось на 5,4% по сравнению с аналогичным периодом 2018 г. и составило 28,2 тыс.

Распределение жалоб по тематике «Потребительское кредитование»

Январь-июнь 2018 г.



Январь-июнь 2019 г.



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

** - Автодозвон. Исключение номера телефона физического лица из базы автодозвона.

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



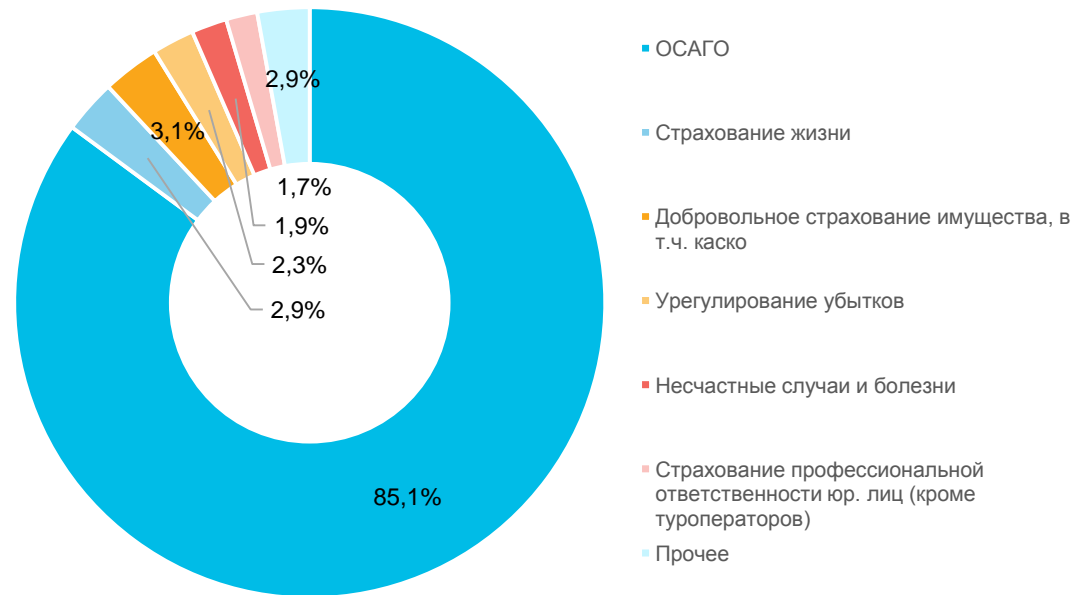
IV. Жалобы в отношении НФО

1. Субъекты страхового дела (1/2)

В январе-июне 2019 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов страхового дела, снизилось на 39,2% по сравнению с аналогичным периодом 2018 г. и составило 23,1 тыс.

Распределение жалоб в отношении субъектов страхового дела

Январь-июнь 2018 г.



Январь-июнь 2019 г.





IV. Жалобы в отношении НФО

1. Субъекты страхового дела (2/2)

В январе-июне 2019 г. количество жалоб, поступивших по тематике «ОСАГО», снизилось на 42,7% по сравнению с аналогичным периодом 2018 г. и составило 18,5 тыс.

Распределение жалоб по тематике «ОСАГО»

Январь-июнь 2018 г.



Январь-июнь 2019 г.





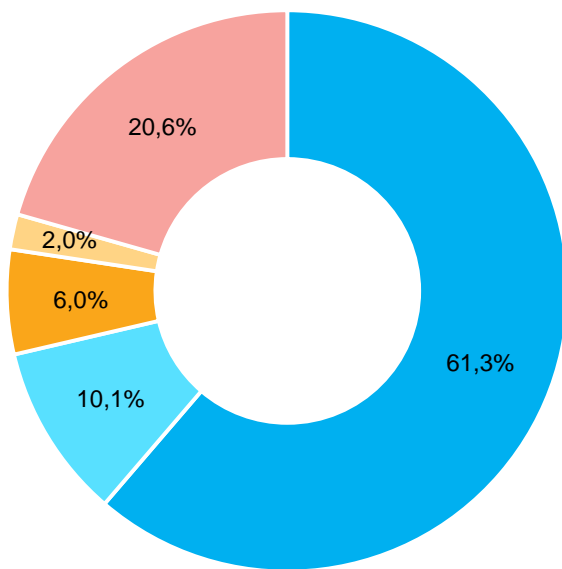
IV. Жалобы в отношении НФО

2. Микрофинансовые организации

В январе-июне 2019 г. количество жалоб, поступивших в отношении микрофинансовых организаций, выросло на 30,4% по сравнению с аналогичным периодом 2018 г. и составило 14,0 тыс.

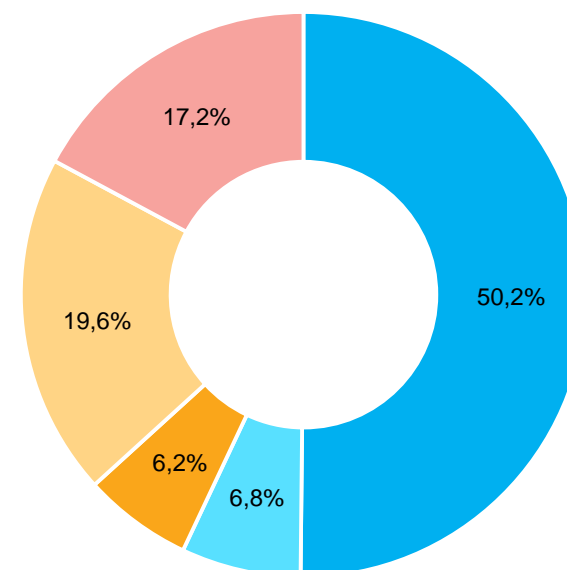
Распределение жалоб в отношении МФО

Январь-июнь 2018 г.



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

Январь-июнь 2019 г.



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

* - Оспаривание факта заключения договора (мошенничество, в т.ч. исправление (оспаривание) кредитной истории при наличии в ней недостоверных данных).



IV. Жалобы в отношении НФО

3. Участники корпоративных отношений

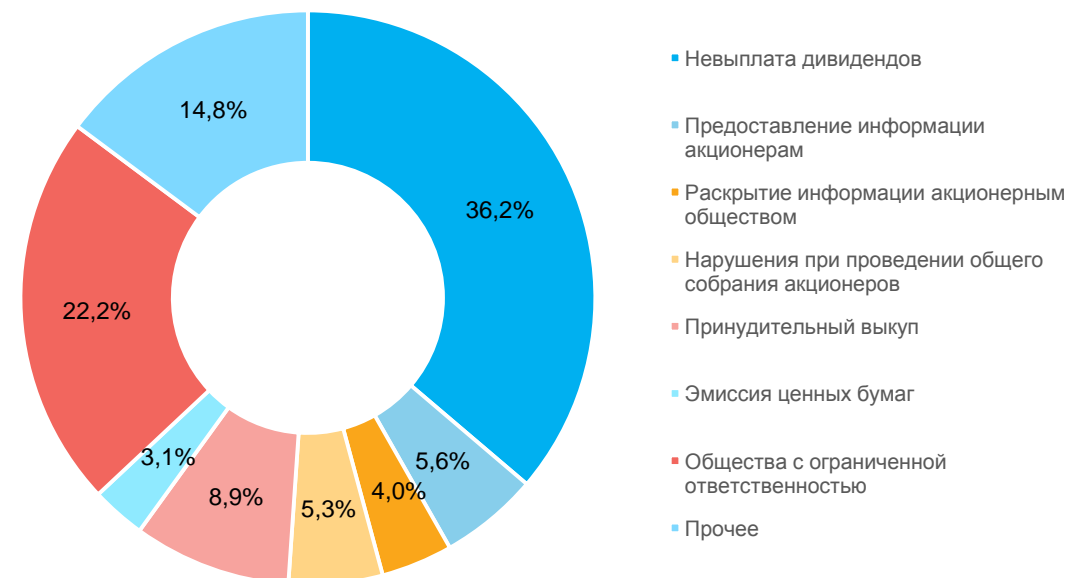
В январе-июне 2019 г. количество жалоб, поступивших по вопросам корпоративных отношений, снизилось на 6,8% по сравнению с аналогичным периодом 2018 г. и составило 1,8 тыс.

Распределение жалоб по вопросам корпоративных отношений

Январь-июнь 2018 г.



Январь-июнь 2019 г.





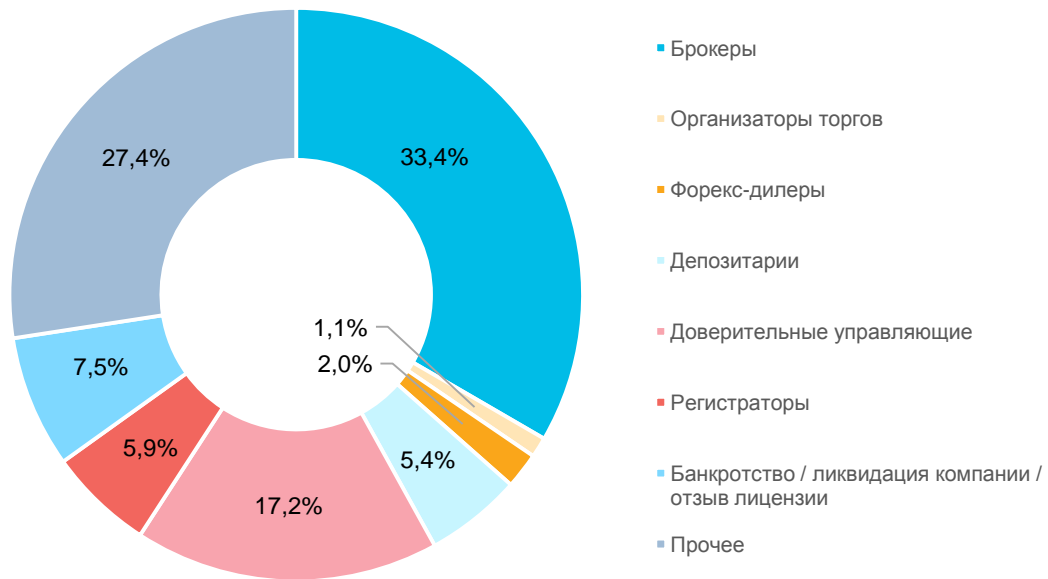
IV. Жалобы в отношении НФО

4. Профучастники

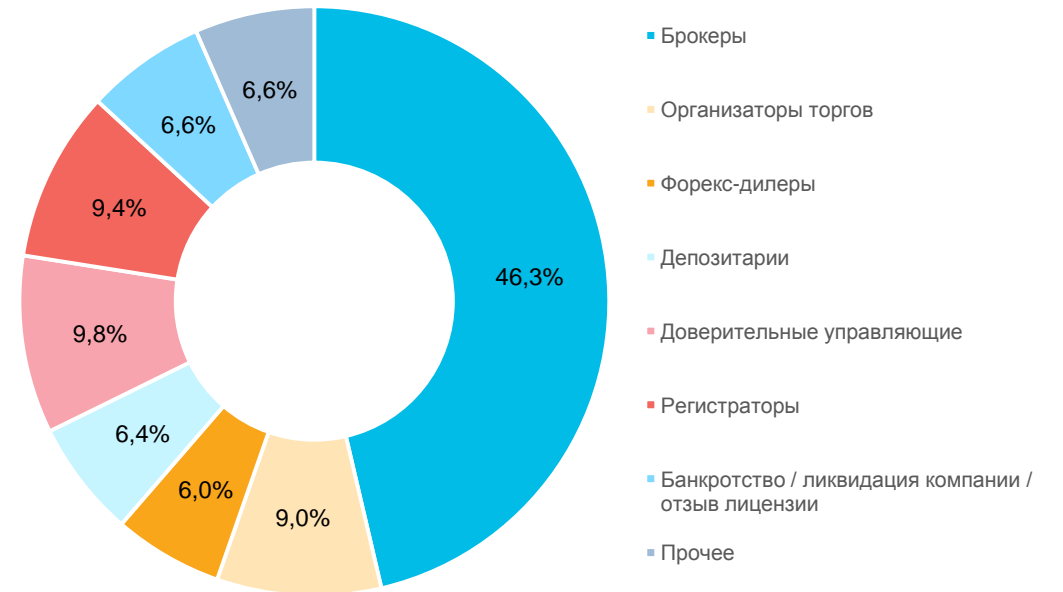
В январе-июне 2019 г. количество жалоб, поступивших в отношении профучастников, снизилось на 32,6% по сравнению с аналогичным периодом 2018 г. и составило 0,5 тыс.

Распределение жалоб в отношении профучастников

Январь-июнь 2018 г.



Январь-июнь 2019 г.





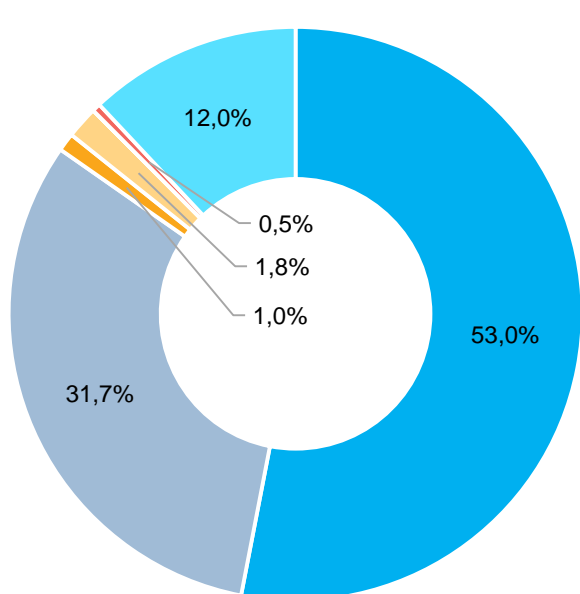
IV. Жалобы в отношении НФО

5. Субъекты коллективных инвестиций

В январе-июне 2019 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов коллективных инвестиций, снизилось на 38,0% по сравнению с аналогичным периодом 2018 г. и составило 1,3 тыс.

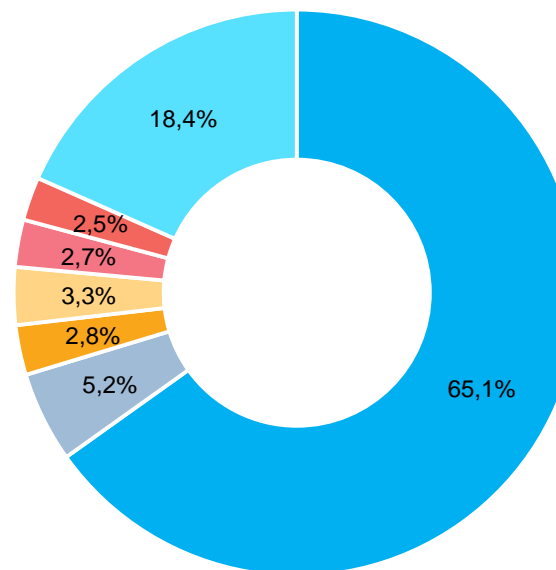
Распределение жалоб в отношении субъектов коллективных инвестиций

Январь-июнь 2018 г.



- Несогласие с переходом из ПФР в НПФ, между НПФ
- Заклучение, изменение, расторжение договора с НПФ
- Отказ в назначении накопительной пенсии/единовременной выплаты
- Управление паевыми инвестиционными фондами
- Вопросы, связанные с порядком предъявления требований в рамках ОПС и НПО к НПФ, лицензия которых аннулирована
- Вопросы договорных отношений НПФ с вкладчиком
- Прочие

Январь-июнь 2019 г.

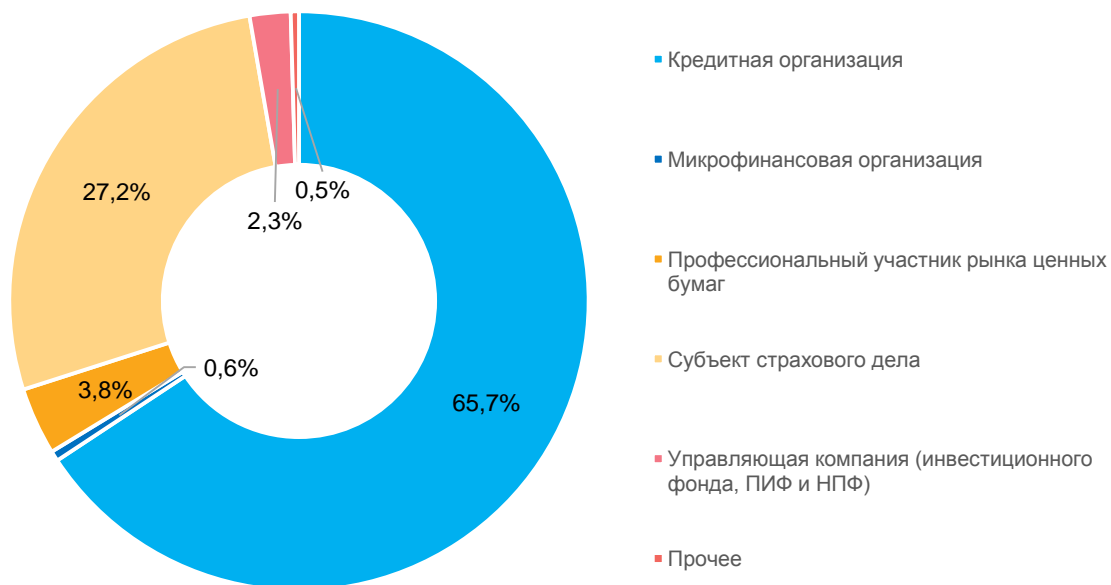


- Несогласие с переходом из ПФР в НПФ, между НПФ
- Заклучение, изменение, расторжение договора с НПФ
- Отказ в назначении накопительной пенсии/единовременной выплаты
- Управление паевыми инвестиционными фондами
- Вопросы, связанные с порядком предъявления требований в рамках ОПС и НПО к НПФ, лицензия которых аннулирована
- Вопросы договорных отношений НПФ с вкладчиком
- Прочие



V. Мисселинг*

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



Распределение жалоб, связанных с мисселингом, по тематикам, февраль-июнь 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, 1 полугодие 2019 г.

