

© Исайкина Н.М., Захарова А.А., Шмакова А.Н., 2022

НАУЧНАЯ СТАТЬЯ  
УДК 336.7

## ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ БАНКА РОССИИ С ЖАЛОБАМИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

**Наталья Михайловна ИСАЙКИНА,  
Алина Александровна ЗАХАРОВА,  
Анастасия Николаевна ШМАКОВА**

ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет им. Г.Р. Державина»,  
г. Тамбов, Российская Федерация

**Аннотация.** Проведено исследование с целью рассмотрения взаимодействия Банка России с потребителями услуг на финансовом рынке. Анализ динамики поступления жалоб демонстрирует рост числа обращений в апреле 2020 г. С целью их снижения Банк России проводит учет обращений по параметру «Помощь заявителю» и реализует проект «Жалоба как подарок». Анализ продуктов, по которым наиболее часто поступают жалобы, может использоваться организациями с целью улучшения оказываемых услуг.

**Ключевые слова:** Банк России, финансовые услуги, жалоба, потребители, кредитная организация, микрофинансовая организация

**Для цитирования:** *Исайкина Н.М., Захарова А.А., Шмакова А.Н.* Организация работы Банка России с жалобами потребителей финансовых услуг // Державинский форум. 2022. Т. 6, № 2. С. 384-395

ORIGINAL ARTICLE

## ORGANIZATION OF THE BANK OF RUSSIA'S WORK WITH COMPLAINTS FROM CONSUMERS OF FINANCIAL SERVICES

**Nataliya M. ISAYKINA, Alina A. ZAKHAROVA,  
Anastasiya N. SHMAKOVA**

Derzhavin Tambov State University, Tambov, Russian Federation

**Abstract.** A study was conducted to examine the interaction between the Bank of Russia and consumers of services in the financial market. The analysis of the dynamics of complaints shows an increase in the number of appeals in April 2020. In order to reduce them, the Bank of Russia keeps records of appeals on the parameter "Assistance to the Complainant" and implements the project

“Complaint as a Gift”. Analysis of products with the most frequent complaints can be used by organizations to improve the services provided.

**Keywords:** Bank of Russia, financial services, complaint, consumers, credit institution, microfinance institution

**For citation:** Isaykina N.M., Zakharova A.A., Shmakova A.N. Organizatsiya raboty Banka Rossii s zhalobami potrebiteley finansovykh uslug [Organization of the Bank of Russia’s work with complaints from consumers of financial services]. *Derzhavinskiy forum – Derzhavin Forum*, 2022, vol. 6, no. 2, pp. 384-395. (In Russian, Abstr. in Engl.)

## ВВЕДЕНИЕ

На протяжении последних лет наблюдается сокращение количества обращений, поступивших в Банк России. В первую очередь это связано с развитием коммуникационных каналов, внесением в закон изменений, упрощающих для граждан процедуру подачи жалоб, и реализацией мероприятий, направленных на повышение финансовой грамотности населения. Стоит отметить также расширение диапазона финансовых услуг, оказываемых потребителям со стороны организаций, и нацеленность граждан на защиту своих прав и интересов в случае их нарушения [1]. Однако, несмотря на положительную тенденцию, число обращений до сих пор остается на высоком уровне.

## РЕЗУЛЬТАТЫ И ИХ ОБСУЖДЕНИЕ

Важным источником информации о нарушениях и неприемлемых практиках в работе финансовых организаций считаются обращения граждан. Обсуждение обращений потребителя в Банк России выполняется в согласовании с требованиями, предусмотренными Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан России».

Больше пятидесяти процентов всех поступающих претензий в обозначенный этап касались работы кредитных организаций, приблизительно третья часть претензий – работы некредитных финансовых организаций (НФО) и членов корпоративных отношений (рис. 1).

В 2019 г. впервые с момента начала централизованной работы с обращениями (2015 г.) численность претензий, поступающих в Банк России, несколько сократилась на фоне подъема практически всех финансовых рынков. Это считается сигналом в пользу того, что осуществление поведенческого надзора с одновременным ростом клиентоориентированности финансовых организаций начинает приносить первые положительные для всех сторон итоги.



**Рис. 1.** Динамика поступления жалоб в 2018–2019 гг., тыс.<sup>1</sup>  
**Fig. 1.** Complaint receipt dynamics in 2018–2019

С 1 июня 2019 г. действует новый порядок урегулирования споров потребителей со страховыми организациями. Данный порядок предусматривает разрешение споров, происходящих между гражданами и страховыми компаниями, службой финансового уполномоченного. Ответы на обращения размещаются на официальном сайте службы<sup>2</sup>. Банк России напрямую взаимодействует с данным органом для получения детальной информации о поступающих от потребителей финансовых услуг обращениях.

С 1 января 2020 г. действует также новый порядок урегулирования споров потребителей с микрофинансовыми организациями.

Отдельную категорию претензий составляют обращения о неправомерном оказании финансовых услуг. Сюда же относится применение в

<sup>1</sup> Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/> (дата обращения: 04.01.2022).

<sup>2</sup> Там же.

работе мошеннических схем. Так, в течение 2019 г. в Центральный банк Российской Федерации поступило около 4,25 тыс. обращений, касающихся осуществления организациями противозаконной деятельности. Основную долю данных жалоб составляло неправомерное привлечение во вклады денежных средств физических лиц экономическими субъектами, не имеющими на то право в связи с отсутствием лицензии.

В 2019 г. в Департамент информационной безопасности (ДИБ) на рассмотрение поступило 174 обращения, большинство из них содержало информацию о телефонных номерах, с которых были предприняты попытки мошенничества. Впоследствии данные ресурсы были заблокированы уполномоченным органом.

В период с января по сентябрь 2020 г. численность претензий, поступивших в Банк России, повысилась на 15,1 % в сравнении с соответствующим периодом 2019 г. и составила 212,8 тыс. Данная динамика обусловлена прежде всего ростом количества претензий на кредитные организации (на 41,5 %), в то время как численность жалоб на работу некредитных финансовых организаций за рассматриваемый период сократилась на 23,9 % в сопоставлении с подобным временным промежутком предшествующего года<sup>3</sup>.

В апреле 2020 г. произошло увеличение количества обращений в уполномоченные органы в связи с вступлением в силу ряда ограничений, нацеленных на предотвращение распространения коронавирусной инфекции<sup>4</sup>. Однако с мая наблюдается положительная тенденция, свидетельствующая о поступательном уменьшении числа претензий, связанная с реализацией мероприятий, направленных на поддержку финансовых структур (рис. 2).

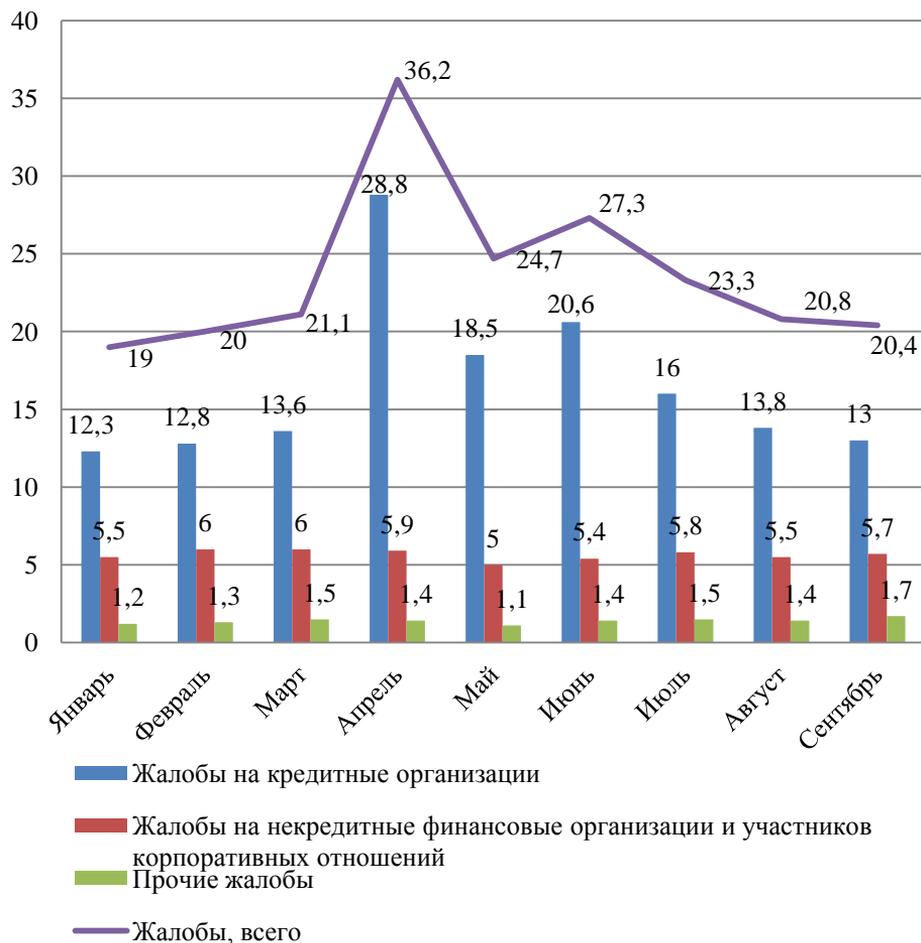
В сентябре 2020 г. поступило 20,4 тыс. претензий, что на 15,8 тыс. меньше числа жалоб, полученных Банком России в апреле этого же года. Данная динамика в значимой степени обусловлена принятием оперативных мер, направленных на защиту прав и интересов потребителей финансовых услуг<sup>5</sup>.

---

<sup>3</sup> Отчет о работе с обращениями январь-декабрь 2020 года // Банк России: официальный сайт. URL: [https://cbr.ru/Collection/Collection/File/31975/2020\\_4.pdf](https://cbr.ru/Collection/Collection/File/31975/2020_4.pdf) (дата обращения: 04.01.2022).

<sup>4</sup> Россияне резко увеличили число жалоб на банки во время пандемии // РБК: портал. URL: <https://www.rbc.ru/finances/06/08/2020/5f2bc4c79a7947b6a685cdea> (дата обращения: 03.01.2022).

<sup>5</sup> Права потребителей vs COVID-19: современные угрозы и гарантии защиты // Верховный суд Российской Федерации: официальный сайт. URL: [https://www.vsr.ru/press\\_center/mass\\_media/29246/?ysclid=12021xs6mb](https://www.vsr.ru/press_center/mass_media/29246/?ysclid=12021xs6mb) (дата обращения: 04.01.2022).

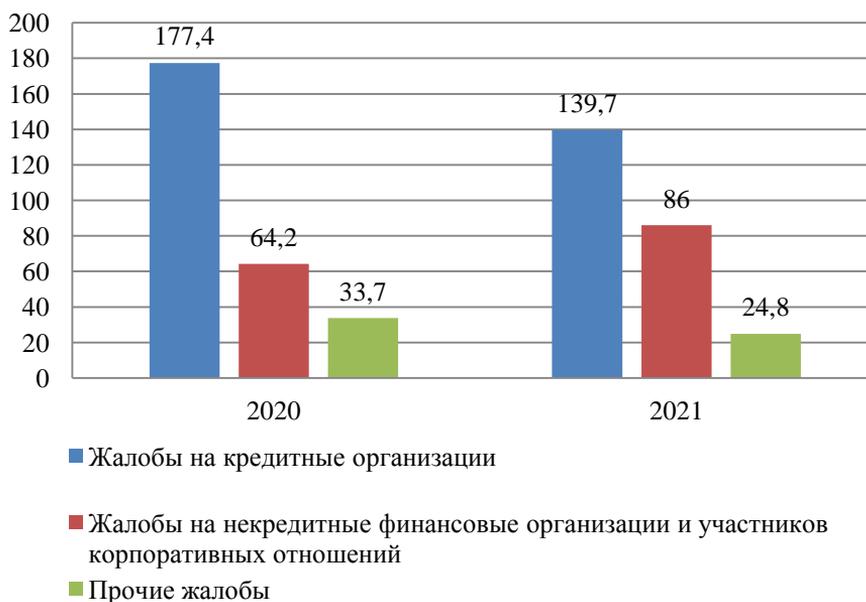


**Рис. 2.** Динамика поступлений жалоб в 2020 г., тыс.<sup>6</sup>  
**Fig. 2.** Complaint receipt dynamics in 2020

За 2021 г. в Банк России на обсуждение поступило около 250,5 тыс. претензий от граждан, что на 9,9 % меньше, чем за 2020 г. (рис. 3).

<sup>6</sup> Россияне резко увеличили число жалоб на банки во время пандемии // РБК: портал. URL: <https://www.rbc.ru/finances/06/08/2020/5f2bc4c79a7947b6a685cdea> (дата обращения: 03.01.2022).

Основным моментом является уменьшение поступления претензий в отношении кредитных организаций по задачам реструктуризации кредитов в 2021 г., что, в свою очередь, связано с пандемией коронавирусной инфекции.



**Рис. 3.** Динамика поступлений жалоб в 2020–2021 гг., тыс.<sup>7</sup>

**Fig. 3.** Complaint receipt dynamics in 2020–2021

Сопоставив 2021 и 2020 г., можно отметить понижение на 27 % количества претензий в отношении кредитных организаций. Наибольшая доля обращений приходится на вопросы, связанные с потребительским кредитованием, – 32,1 %, однако их удельный вес в 2021 г. понизился на 8,6 %.

В отношении НФО и участников корпоративных отношений численность претензий в 2021 г. равняется 86 тыс., что на 25,4 % выше показателя 2020 г. Увеличение произошло за счет роста подачи жалоб потребителей на микрофинансовые организации (МФО) и субъекты стра-

<sup>7</sup> Отчет о работе с обращениями январь-декабрь 2021 года // Банк России: официальный сайт. URL: [https://cbr.ru/Collection/Collection/File/39752/2021\\_4.pdf](https://cbr.ru/Collection/Collection/File/39752/2021_4.pdf) (дата обращения: 04.01.2022).

хового дела (ССД)<sup>8</sup>. Так, за отчетный период число обращений в Банк России по вопросам деятельности МФО возросло на 37,2 % до 33,1 тыс.

В отношении субъектов страхового дела поступило 38,6 тыс. претензий, что на 20 % выше показателя предыдущего года. Основную долю в общем объеме обращений в отношении ССД составляют вопросы, связанные с использованием ОСАГО (78 %).

Ниже приведены статистические данные по более глобальным тематикам обращений граждан в разрезе разделов финансового рынка. В одном из самых больших направлений в секторе «Кредитные организации» – «Потребительском кредитовании» – основная доля претензий связана с вопросами погашения взятых в заем денежных средств, а также с навязыванием дополнительных предложений со стороны кредитных организаций (табл. 1). Данная проблема интегрирована Банком России в очертаении предметов поведенческого надзора за работой кредитных организаций.

Таблица 1

Топ-5 продуктов кредитных организаций (КО),  
на которые чаще всего поступают жалобы

Table 1

Top 5 products of credit institutions (CI),  
which are the most frequently complained about

Продукты кредитных организаций \ Годы	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
Всего КО, ед.	142,4	141,6	275,3	250,5
Потребительское кредитование, %	40,8	39,2	40,7	32,1
Ипотечное кредитование, %	14,4	10,5	15,7	10,8
Банковские карты/банкоматы, %	6,9	7,8	4,8	7,2
Вклад/депозит, %	5,8	6,6	3,3	4,6
Расчетный счет, %	4,7	6,8	6,3	8,8

Значительное количество обращений поступает по вопросам, связанным с положением Федерального закона от 3 июля 2016 г. № 230 «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении

<sup>8</sup> Отчет о работе с обращениями январь-декабрь 2021 года // Банк России: официальный сайт. URL: [https://cbr.ru/Collection/Collection/File/39752/2021\\_4.pdf](https://cbr.ru/Collection/Collection/File/39752/2021_4.pdf) (дата обращения: 04.01.2022).

изменений в ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях». Жалобы от граждан поступают в основном по вопросам оказания давления для взыскания задолженности и предоставления информации, содержащейся в кредитном договоре, третьим лицам, что противоречит Федеральному закону.

Ключевым направлением понижения претензий по работе субъектов страхового дела считается ОСАГО. На данный продукт приходится больше трети всех поступающих претензий по сектору рынка (в 2019 г. было заключено около 39,5 млн соглашений ОСАГО – в пределах 20 % от общего числа заключенных договоров страхования. В 2021 г. численность претензий, поступивших по теме ОСАГО, выросла на 19,5 % и составила 30,1 тыс.). Второй проблемой является нарушение положенных сроков выплаты страхового возмещения (табл. 2).

Таблица 2

Страховые продукты по количеству жалоб  
на деятельность субъектов страхового дела (ССД)

Table 2

Insurance products by the number of complaints  
about the activities of insurance subjects (IS)

Страховые продукты \ Годы	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
Всего ССД, ед.	63,0	41,6	38,6	30,8
ОСАГО, %	83,2	79,8	78,4	78,0
Добровольное страхование имущества, в том числе автокаско, %	3,6	4,9	5,6	4,3
Страхование от несчастных случаев и болезней, в том числе страхование выезжающих за рубеж, %	2,7	4,8	6,9	6,6
Страхование жизни, %	3,3	4,5	4,5	5,8
Иное, %	7,2	6	4,6	5,2

В отношении микрофинансовых организаций самой массовой темой обращений считались вопросы взыскания задолженности. Второе место занимали обращения, связанные с превышением максимального объема начисленных процентов по договору займа, количество которых возросло в 2019 г. В 2021 г. численность претензий, поступивших в отношении

микрофинансовых организаций, увеличилось на 37,2 % по сопоставлению с 2020 г. и равняется 33,1 тыс. (табл. 3).

В отношении профессиональных участников рынка ценных бумаг (ПУРЦБ) количество претензий в целом понизилось в рассматриваемый период на 31,6 %. Главными темами обращений, связанными с работой ПУРЦБ, выступают несоблюдение поручений потребителя и вопросы ценообразования на санкционированных торгах.

В отношении негосударственных пенсионных фондов (НПФ) численность претензий в 2019 г. сократилась на 20,3 % в соответствии с показателем, зафиксированным в 2018 г. Крупнейшей категорией претензий в отношении НПФ считается разногласие, связанное с переходом пенсионных накоплений Пенсионного фонда Российской Федерации в НПФ. В сравнении с 2018 г. поступление претензий представленной категории сократилось на 6,5 %. В 2021 г. численность обращений, поступивших в отношении акционерных обществ и обществ с ограниченной ответственностью, увеличилось практически вдвое и стало равным 4,7 тыс.

Таблица 3

Топ-5 проблем, связанных с деятельностью  
 микрофинансовых организаций (МФО)

Table 3

Top 5 problems associated with microfinance institutions (MFI)

Виды претензий \ Годы	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
Всего МФО, ед.	22,3	27,9	20,8	33,1
Совершение действий, направленных на возврат задолженности по договору микрозайма, %	57,8	49,6	30,9	31,5
Превышение предельного размера начисленных процентов по договору займа, %	6,7	17,6	6,8	0,2
Реструктуризация/рефинансирование договора микрозайма, %	9,8	7,1	5,9	6,1
Оспаривание факта заключения договора (мошенничество), %	6,7	6,9	7,9	7,5
Вопросы по кредитным историям, %	2,9	4,2	5,6	4,5

В целях улучшения работы с полученными обращениями с апреля 2019 г. проводится учет рассмотренных обращений по параметру «Помощь заявителю» (табл. 4).

Эффективность поддержки заявителям значительно отличается по секторам финансового рынка, что, в свою очередь, обосновано специфичностью поступающих в Банк России обращений. Единый коммуникационный центр Банка России оказывает всяческое содействие по урегулированию возникших проблем через доступные для потребителей каналы коммуникаций (письменные обращения, сеть Интернет, телефонные звонки и т. д.). Это подтверждает удельный вес решенных вопросов – от 84 до 96 % по различным субъектам финансового рынка. По обращениям потребителей финансовых предложений Банк России оказывает помощь в заключении образовавшихся у них задач при содействии финансовых организаций. Данный метод реализации мер превентивного надзора направлен на принятие регулятором решений, нацеленных на профилактику появления аналогичных обращений [2].

Таблица 4

Учет обращений по параметру «Помощь заявителю»

Table 4

Accounting of appeals by the parameter “Assistance to the applicant”

Возможные значения	Критерии выбора значения
«Помогли в решении вопроса»	Применяется в случаях, если действия Банка России привели к восстановлению нарушенных прав заявителя, а равно в случае, если поднадзорная организация добровольно решила вопрос заявителя (в отсутствие нормативно установленных законодательством Российской Федерации обязанностей)
«Разъяснили способы решения вопроса»	Применяется в случае, если предоставленный ответ на обращение содержал разъяснения требований законодательства и (или) порядок действий заявителя в решении вопросов/проблем, изложенных в обращении. Как правило, речь идет о вопросах, относящихся к исключительной компетенции судов или финансового уполномоченного или же связанных с неправильным пониманием потребителем сути его проблемы
«Вне компетенции»	Применяется в случае, если обращение содержит вопросы вне компетенции Банка России

Анализ поступающих обращений позволяет обнаружить риск совершения поднадзорными организациями нарушений в сфере отношений с потребителями финансовых услуг. В связи с этим Банк России постоянно улучшает каналы взаимодействия с получателями финансовых услуг [3]. Для данных целей был реализован проект «Жалоба как подарок», в рамках которого ведется работа, направленная на анализ содержания ответов на обращения граждан и увеличение оперативности обработки информации, получаемой из претензий.

Большую важность для Банка России представляет обратная связь от потребителей финансовых услуг. Это может быть СМС-опрос либо звонок, позволяющий дать оценку скорости и качеству рассмотрения обращения со стороны уполномоченных органов. Расширение каналов взаимодействия с потребителями финансовых услуг приводит к получению информации о работе организаций более высокими темпами, что способствует интеграции интересов граждан и государства и приводит к поступательному развитию экономики [4].

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Обобщая все вышесказанное, можно заключить, что работа с обращениями и взаимодействие с экономическими субъектами ориентированы на увеличение удовлетворенности потребителей качеством финансовых продуктов, а следовательно – повышение лояльности к финансовому рынку.

Банк России оказывает всестороннее содействие гражданам в решении возникающих проблем, реализуя учет обращений по параметру «Помощь заявителю» и проект «Жалоба как подарок», а также расширяя каналы взаимодействия.

Динамика поступления жалоб за 2020–2021 г. демонстрирует тенденцию к их снижению, что, в свою очередь, обусловлено надзором Банка России за деятельностью организаций, своевременным реагированием на негативные изменения и активным взаимодействием с потребителями финансовых услуг.

## Список источников

1. *Крымова И.П., Дядичко С.П.* Организация деятельности Центрального банка. М.: Изд-во Юрайт, 2020. 275 с.
2. *Фогельсон Ю.Б., Ефремова М.Д.* Защита прав потребителей финансовых услуг. М.: Норма, Инфра-М, 2010. 368 с.
3. *Ильина Т.Г., Беспалова О.В.* Организация деятельности Центрального банка. Томск: Изд. дом ТГУ, 2014. 320 с.

4. Финансовая грамотность / науч. ред. Р.А. Кокорев. М.: Изд-во Моск. ун-та, 2021. 568 с.

### References

1. Krymova I.P., Dyadichko S.P. *Organizatsiya deyatel'nosti Tsentral'nogo banka* [Organization of the Activities of the Central Bank]. Moscow, Yurayt Publ., 2020, 275 p. (In Russian).
2. Fogelson Y.B., Efremova M.D. *Zashchita prav potrebiteley finansovykh uslug* [Protection of the Rights of Consumers of Financial Services]. Moscow, Norma Publ., Infra-M Publ., 2010, 368 p. (In Russian).
3. Ilina T.G., Bepalova O.V. *Organizatsiya deyatel'nosti Tsentral'nogo banka* [Organization of the Activities of the Central Bank]. Tomsk, Tomsk State University Publishing House, 2014, 320 p. (In Russian).
4. Kokorev R.A. (academ. ed.) *Finansovaya gramotnost'* [Financial Literacy]. Moscow, Moscow State University Publ., 2021, 568 p. (In Russian).

### Информация об авторах

**Исайкина Наталия Михайловна**, студентка института экономики, управления и сервиса, Тамбовский государственный университет им. Г.П. Державина, Российская Федерация, 392000 г. Тамбов, ул. Интернациональная, 33, natalyaisaikina@yandex.ru

**Захарова Алина Александровна**, студентка института экономики, управления и сервиса, Тамбовский государственный университет им. Г.П. Державина, Российская Федерация, 392000 г. Тамбов, ул. Интернациональная, 33, Elia.zaharova2012@yandex.ru

**Шмакова Анастасия Николаевна**, студентка института экономики, управления и сервиса, Тамбовский государственный университет им. Г.П. Державина, Российская Федерация, 392000 г. Тамбов, ул. Интернациональная, 33, Shmakova.nastencka@yandex.ru

### Information about the authors

**Nataliya M. Isaykina**, Student of Economics, Management and Service Institute, Derzhavin Tambov State University, Internatsionalnaya St., 33, Tambov 392000, Russian Federation, natalyaisaikina@yandex.ru

**Alina A. Zakharova**, Student of Economics, Management and Service Institute, Derzhavin Tambov State University, Internatsionalnaya St., 33, Tambov 392000, Russian Federation, Elia.zaharova2012@yandex.ru

**Anastasiya N. Shmakova**, Student of Economics, Management and Service Institute, Derzhavin Tambov State University, Internatsionalnaya St., 33, Tambov 392000, Russian Federation, Shmakova.nastencka@yandex.ru

Статья поступила в редакцию/The article was submitted 21.01.2022  
Одобрена после рецензирования/Approved after reviewing 19.04.2022  
Принята к публикации/Accepted for publication 18.05.2022