



*С 2018 года информация о жалобах и обращениях, поступивших в Службу по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России, будет размещаться на сайте регулятора ежемесячно.*

В феврале на рассмотрение в Банк России поступило 23,6 тыс. (1)обращений от потребителей финансовых услуг, что на 5,3% больше, чем в январе (22,4 тыс.). Примерно половина из них – жалобы и обращения в отношении кредитных организаций. В феврале их число составило 11,8 тыс., что свидетельствует о росте на 4,6% по сравнению с предыдущим месяцем (11,3 тыс.). Наибольшую долю среди них занимают жалобы по вопросам потребительского кредитования – 40% (рост на 2 п.п. по сравнению с январем 2018 года).

Также в феврале незначительно выросло число жалоб на некредитные финансовые организации (НФО) – на 2,1%, до 7,7 тыс. (в январе – 7,5 тыс.). При этом самая большая доля в общем количестве жалоб на НФО приходится на субъекты страхового дела: в феврале она составила 70% (5,4 тыс.), что на 3 п.п. больше, чем в январе (5 тыс.).

Традиционно подавляющее число жалоб и обращений в этом сегменте приходится на проблемы, связанные с ОСАГО, при этом половина из них касается неверного применения коэффициента «бонус-малус» – скидки за безаварийную езду.

В отношении микрофинансовых организаций (МФО) в феврале было получено 0,9 тыс. жалоб – меньше, чем в январе (1 тыс.). Значительная часть обращений по МФО касалась вопросов взыскания просроченной задолженности. При этом, по данным Банка России, число нарушений, подтвердившихся в результате проведения надзорных мероприятий, заметно ниже и количество административных дел в отношении МФО составляет около 1% от поступающих жалоб.

«Анализируя жалобы и обращения, а также документы поднадзорной организации и сведения из открытых источников, мы оцениваем уровень потребительского риска, который с ней связан, и таким образом определяем интенсивность наших надзорных действий, – пояснил руководитель Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России Михаил Мамута. – Поведенческий надзор в сфере защиты прав потребителей дает нам широкий спектр возможностей для повышения качества финансовых услуг и роста удовлетворенности потребителей».

Источник: Википедия страхования, 02.04.2018