



*В III квартале 2017 года в Банк России поступило 28,8 тыс. жалоб на некредитные финансовые организации и участников корпоративных отношений, что на 3% меньше, чем во II квартале 2017 года (29,7 тыс.). Такие данные приводятся в сообщении на сайте регулятора.*

Доля жалоб на участников страхового рынка в III квартале выросла на 5 процентных пунктов до 74% от общего числа жалоб на НФО, а доля жалоб на участников рынка коллективных инвестиций существенно снизилась — на 10 п. п. до 6%. Доля жалоб на микрофинансовые организации практически не изменилась и составила 11%.

Резкий рост числа жалоб на негосударственные пенсионные фонды, зафиксированный во II квартале, сменился периодом стабилизации, в связи с чем изменилась структура поступивших обращений. В III квартале в Банк России поступило менее 1 тыс. жалоб граждан по итогам переходной кампании 2016 года, что в три раза меньше, чем во II квартале 2017 года. Всего в III квартале в ЦБ поступило 1,6 тыс. жалоб на деятельность субъектов коллективных инвестиций (НПФ, управляющие компании, специализированные депозитарии).

Среди жалоб на страховые организации наибольшую долю по-прежнему занимают обращения по вопросам заключения договора ОСАГО (88%). Основная тематика жалоб по ОСАГО касается применения коэффициента «бонус-малус» (44%), однако доля таких обращений снизилась (во II квартале, согласно материалам регулятора, составляла 61%). Снижение доли обращений в этот период носит сезонный характер и повторяется из года в год, поясняют в Центробанке.

При этом в III квартале 2017 года выросла доля жалоб на отсутствие возможности заключения договора ОСАГО в электронном виде — на 10 п. п. до 31%. Однако мониторинг количества поступивших обращений показывает тенденцию снижения числа таких обращений от июля к сентябрю. Так, в сентябре 2017 года их поступило почти в половину меньше, чем в августе (снижение с 2,3 тыс. до 1,3 тыс.)

Доля жалоб в отношении некредитных финансовых организаций составила 48% от общего числа обращений, поступивших в Банк России в III квартале 2017 года.

Остальные 52% пришлось на деятельность кредитных организаций: на них поступило 31,3 тыс. жалоб, что на 4,3% больше, чем во II квартале.

Наибольшее количество обращений в отношении кредитных организаций приходится на сектор потребительского кредитования (41%). Чаще всего клиенты банков жалуются на проблемы с погашением кредитов (31% от всех жалоб в секторе потребительского кредитования), а также на навязывание дополнительных услуг при заключении договоров (25%).

В связи с этим Банк России подготовил изменения в нормативный акт, которые позволят увеличить «период охлаждения» по договорам добровольного страхования до 14 дней: эта норма вступает в силу с 1 января 2018 года, напоминают в ЦБ. Кроме того, в

настоящее время рассматривается возможность распространения «периода охлаждения» и на коллективные договоры страхования. Для решения проблемы чрезмерной закредитованности граждан разрабатываются меры, позволяющие ограничить предельную долговую нагрузку на заемщика на момент выдачи кредита.

Источник: Банки.ру, 25.10.2017