



*За январь–июнь 2019 года Банк России получил 128,7 тыс. жалоб от потребителей финансовых услуг, что на 4,9% меньше, чем за аналогичный период прошлого года. На динамику, как и в 2018 году, повлияло существенное снижение жалоб на некредитные финансовые организации (НФО).*

Традиционно более половины жалоб (57,5%), поступивших в Банк России в январе–июне 2019 года, пришлось на кредитные организации – регулятор получил 74 тыс. таких жалоб, что на 0,8% больше, чем за первое полугодие прошлого года. Самыми острыми остаются вопросы потребительского и ипотечного кредитования. В то же время число жалоб по ним в первом полугодии 2019 года снизилось на 5,4 и 38,4% соответственно. В результате в структуре жалоб на кредитные организации доля обращений, связанных с данными проблемами, сократилась с 40,5 до 38,1% по потребительским кредитам, с 16,7 до 10,2% — по ипотечным займам.

На НФО в январе–июне 2019 года поступило 46,8 тыс. жалоб, что на 18,8% меньше, чем за тот же период прошлого года. Снижение произошло главным образом за счет существенного сокращения жалоб на субъекты страхового дела – таких жалоб стало почти на 40% меньше, чем в январе–июне 2018 года. Отмеченная динамика обусловлена в первую очередь сокращением жалоб на ОСАГО – на 42,7%, основной проблемой остается применение коэффициента бонус-малус (КБМ).

В отношении профучастников рынка ценных бумаг жалоб получено на треть меньше, чем в январе–июне 2018 года.

Количество жалоб на субъекты коллективных инвестиций сократилось примерно на 40%, до 1,3 тысячи. Основная тематика жалоб в этом сегменте – несогласие с переходом из ПФР в НПФ и между НПФ. В первом полугодии 2019 года произошло сокращение количества таких жалоб на 23,8%.

В то же время Банк России фиксирует рост жалоб на микрофинансовые организации (МФО). Таких жалоб поступило 14 тыс. – на треть больше, чем в первом полугодии 2018 года. Большая часть жалоб на МФО (50,2%) связана с совершением действий, направленных на возврат задолженности по договору микрозайма. При этом по результатам анализа значительная их доля оказалась жалобами на действия профессиональных взыскателей (коллекторов).

С февраля 2019 года в отдельную категорию стали выделяться жалобы, связанные с мисселингом. За февраль–июнь получено 1,8 тыс. жалоб по этой тематике, из них большинство касается банков (65,7%). Значительная часть жалоб на мисселинг связана с инвестиционным страхованием жизни, которое банки предлагали клиентам в качестве альтернативы вкладу.