

Число жалоб граждан продолжает снижаться – сообщает Банк России

За январь — сентябрь 2023 года Банк России получил 186,7 тыс. жалоб от потребителей финансовых услуг и инвесторов, что на 8,9% меньше, чем за девять месяцев прошлого года.

Количество жалоб уменьшилось в основном за счет сокращения обращений по санкционным темам — примерно в восемь раз по сравнению с аналогичным периодом 2022 года. Граждане стали реже жаловаться на банки (-9,8%), в том числе на потребительское (-6,8%) и наиболее заметно — на ипотечное кредитование (-20,5%).

Число жалоб на страховщиков снизилось на 18,6%, если не учитывать однотипные обращения про неверное применение коэффициента бонус-малус. Они оформляются посредниками за плату, но не предполагают решения проблемы (подробнее — в материале «Финансовой культуры»). Меры, принятые Банком России, в том числе разъяснения для граждан, привели к уменьшению их количества: по сравнению с I кварталом — на 28,4%, с II кварталом — на 8,8%.

Главным фактором роста жалоб на микрофинансовые организации (15,2%) продолжают оставаться требования клиентов о пересчете задолженности по займам, спровоцированные недостоверной информацией в Интернете (подробнее — в материале «Финансовой культуры»).

Кроме того, граждане стали чаще жаловаться на мошеннические действия с использованием методов социальной инженерии. Также увеличилось число жалоб на злоумышленников, оформляющих займы на чужое имя. Банк России рассчитывает, что эту проблему поможет решить разработанный законопроект о самозапрете на получение кредитов и займов, когда он будет принят.

В 4,2 раза снизилось число жалоб на профессиональных участников рынка ценных бумаг — за счет санкционных жалоб, а также по другим темам.

Значительно сократилось число обращений, связанных с мисселингом (-39,2%), в том числе по продуктам инвестиционного страхования жизни (-35,4%). Это произошло на фоне массовых контрольных проверок Банка России.

Википедия страхования