**ВНИМАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЯ: Уровень информированности потребителей влияет на число жалоб в Банк России: статистика за 9 месяцев 2019 года**

В январе–сентябре 2019 года регулятор получил 185,2 тыс. жалоб от потребителей финансовых услуг, что на 4,2% меньше, чем за аналогичный период предыдущего года, свидетельствуют [данные](http://www.cbr.ru/Collection/Collection/File/24097/2019_3.pdf) Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России

Количество жалоб в отношении кредитных организаций составило 105,6 тыс., их доля традиционно превысила половину всех жалоб, поступивших регулятору, составив 57%.

Наибольшую долю среди жалоб на банки занимают вопросы потребительского (38,9%) и ипотечного (10,3%) кредитования. Однако по сравнению с январем–сентябрем 2018 года удельный вес жалоб по данным сегментам снизился на 1,6 и 5,6 п.п. соответственно.

В отношении некредитных финансовых организаций (НФО) поступило 67,9 тыс. жалоб, что на 15,3% меньше по сравнению с аналогичным периодом 2018 года. Снижение в основном произошло за счет сокращения на 37,2% числа жалоб в отношении субъектов страхового дела (ССД), которое стало следствием как регуляторных новаций, так и реализации мер превентивного поведенческого надзора. Тем не менее жалобы на ССД все еще составляют большинство (47,7%) среди всех жалоб на НФО, полученных Банком России, – их количество превысило 32 тысячи. Главным драйвером снижения жалоб в отношении ССД остается ОСАГО, на которое приходится 80% жалоб относительно данного сегмента. Количество жалоб, касающихся тематики ОСАГО, за 9 месяцев 2019 года сократилось на 40,3% и составило 25,9 тыс. жалоб.

Основной проблемой в сегменте ОСАГО остается применение коэффициента бонус-малус (КБМ) – на эту проблему поступило более половины (54,4%) жалоб в отношении ОСАГО. При этом на фоне применения нового порядка расчета КБМ, вступившего в силу с 1 апреля 2019 года, здесь также отмечено снижение жалоб – на 36,8% по сравнению с январем–сентябрем 2018 года, до 14,1 тыс. жалоб.

За 9 месяцев 2019 года количество жалоб, поступивших в отношении микрофинансовых организаций (МФО), выросло на 33,3% по сравнению с аналогичным периодом 2018 года – их число составило 21,1 тысячи. В этом сегменте увеличилась доля жалоб (до 17,1%) относительно превышения предельного размера начисленных процентов по договору займа. В значительной степени это вызвано широким информированием граждан о регуляторных новациях в части ограничения предельного размера долга и ежедневного процента, а также о принимаемых Банком России мерах по возврату потребителям переплаты по договорам потребительского займа. В августе и сентябре 2019 года наметилась тенденция к снижению количества жалоб по данной теме, что повлекло за собой сокращение и общего числа жалоб на МФО, поступивших в эти месяцы.

В январе–сентябре 2019 года в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций поступило 2,4 тыс. жалоб, что на 14,7% меньше, чем в январе-сентябре 2018 года.

В отличие от 2018 года в текущем году стала заметна доля жалоб, связанных с бюро кредитных историй (БКИ). Их было получено 3,9 тыс., рост произошел на фоне расширения каналов получения информации о кредитной истории. Большинство поступивших в Банк России жалоб на БКИ (48,9%) связано с процедурой получения кредитного отчета.

Кросс-секторальные жалобы на мисселинг, которые регулятор начал выделять в отдельную категорию с февраля 2019 года, в первую очередь связаны с инвестиционным страхованием жизни (ИСЖ) – доля таких жалоб составила 44,4%. При этом чаще всего потребители жалуются на кредитные организации (62,3% от всех жалоб на мисселинг), которые вместо одного финансового продукта продают другой. Вместе с тем в настоящее время наметился тренд на сокращение числа жалоб по данной проблематике. В частности, это стало результатом введения новых требований к продаже полисов страхования жизни, прежде всего ИСЖ.

Результатом рассмотрения жалоб регулятором стало 1727 предписаний, выданных финансовым организациям, об устранении или недопущении нарушений, а также 2577 протоколов об административном правонарушении.

http://souz-potrebiteley.ru/main/news/