

## **Число жалоб в Банк России от тамбовчан сократилось на 9%**

Тамбовчане стали реже жаловаться в Банк России. За первое полугодие, по сравнению с январем–июнем прошлого года, число обращений уменьшилось почти на 9%, до 745 жалоб.

Наиболее заметное снижение числа жалоб произошло в сегменте страхования. На субъекты страхового дела жители региона жаловались на 44,4% реже. Число таких обращений уменьшилось с 216 в прошлом году до 120 по итогам первого полугодия 2023 года. Значительное уменьшение, на 51%, зачастую шаблонных жалоб произошло в части неверного начисления коэффициента бонус-малус. Эти массовые обращения оформляются посредниками за плату, но не предполагают решения проблемы заявителя. Больше чем в половину уменьшилось число жалоб, касающихся доступности ОСАГО, что произошло благодаря принятым Банком России надзорным мерам.

Сократились жалобы на банки (–3%), особенно по санкционным темам, таким как кредитные каникулы, снятие наличной валюты и так далее. Несмотря на активный рост розничного кредитования, связанные с ним жалобы снижались, и наиболее заметно — по ипотеке (на 21%). С 13 до 29 увеличилось число жалоб на действия кибермошенников.

Участились жалобы на микрофинансовые организации (+35,6%). Наиболее заметным оказалось увеличение жалоб (с 9 до 16 жалоб) на действия мошенников, которые оформляли займы на чужое имя. Пик таких обращений пришелся на май текущего года, однако тенденцию к снижению должны поддержать дополнительные меры по идентификации заемщиков.

Почти на 70% уменьшилось число жалоб на субъекты рынка ценных бумаг, всплеск которых годом ранее, в первую очередь, был связан с введением санкций.

«С июля 2024 года финансовые организации будут обязаны отвечать на жалобу граждан в течение 15 рабочих дней. Если они не ответят вовремя, Банк России сможет применить к ним меры надзорного реагирования и рассмотрит обращение самостоятельно» – рассказал управляющий тамбовским отделением Банка России Михаил Носенков.