

## Тамбовчане стали реже жаловаться на страховые компании

По итогам 2023 года в Банк России от жителей Тамбовской области поступило 1506 обращений. По сравнению с прошлым годом число жалоб от потребителей финансовых услуг в регионе сократилось почти на 14%.

Наибольшее сокращение жалоб (на 64%) произошло в сегменте страхования, что было связано с поступлением массовых шаблонных запросов о проверке коэффициента бонус-малус (показателя безаварийного вождения). Благодаря комплексу мер, принятых Банком России и страховыми компаниями, число таких жалоб снизилось почти на 76% до 96 обращений. Число жалоб на вопросы, связанные с ОСАГО в целом, снизилось на 73%, до 130 штук.

К росту жалоб от клиентов микрофинансовых организаций (на 33%) привело увеличение числа обращений, касающихся недостоверной информации в кредитной истории, а также заявлений с просьбой провести проверку договоров займов на наличие скрытых переплат, навязанных страховок и дополнительных услуг, которые не находили своего подтверждения.

На 12%, до 24, увеличилось число жалоб на кибермошенничество в сфере МФО. Банк России рассчитывает, что решить проблему с мошенническими займами поможет закон о самозапрете на оформление кредитов и займов.

Почти на 20% реже тамбовчане стали жаловаться на проблемы, связанные с потребительским кредитованием, на 16% меньше жалоб в сегменте ипотечного кредитования.

На 36% уменьшилось число жалоб на кредитные организации, связанных с санкционной тематикой. Общее количество жалоб в адрес участников рынка ценных бумаг также уменьшилось почти на 65%.

Участились жалобы на мошеннические действия (с 28 до 82). Почти половина из них (37 жалоб) посвящены случаям социального инжиниринга. Фактам оспаривания заключения договора мошенниками и списанию денежных средств третьими лицами посвящено 35 обращений. В региональном отделении Банка России напоминают, что во втором полугодии начнет действовать закон, в рамках которого все банки, прежде чем провести перевод денег, должны будут проверить номер карты или счета получателя и убедиться, что их нет в базе реквизитов, которые уже засветились в мошеннических схемах.

Почти в 2 раза чаще тамбовчане стали жаловаться на мисселинг (рост с 16 до 30). Увеличилось число некорректных продаж под видом вкладов инвестиционных продуктов, полисов инвестиционного и накопительного страхования жизни.

«С 21 января любые ненужные услуги, которые вам продали вместе с кредитом или займом, можно будет отменить в течение месяца. Причем банки и МФО обязаны включать цену всех платных сервисов в полную стоимость кредита (ПСК) и напоминать о праве отказаться от них. ПСК в процентах и рублях указывается в рамке на первой странице договора, чтобы заемщик сразу видел размер переплаты», — рассказал главный юрисконсульт тамбовского отделения Банка России Алексей Деев.