

## **Количество жалоб тамбовчан в Банк России в 2022 году выросло на 18%**

По итогам прошлого года тамбовчане обращались в Банк России почти на 18% чаще, чем в 2021 году. Мегарегулятору поступило 1839 жалоб от региональных потребителей финансовых услуг и инвесторов.

46% всех жалоб (762 штуки) посвящены деятельности кредитных организаций. Треть из них касаются вопросов потребительского кредитования, при этом стоит отметить, что поведенческий надзор Банка России за тем, как банки соблюдают нормы закона против навязывания платных услуг, способствовал уменьшению количества жалоб по темам потребительского кредитования.

Рост числа жалоб на страховщиков (на 33%, до 556) был вызван потоком шаблонных запросов об изменении коэффициента бонус-малус (КБМ), который используется при расчете стоимости ОСАГО. Их формировали платные сайты-посредники, причем эти запросы не содержали всей необходимой информации и заведомо не предусматривали решение вопроса заявителей. Заметно сократилось количество жалоб на микрофинансовые организации (на 51,5%, до 173 штук). В то же время участились жалобы на мошенничество (с 24 до 40 жалоб за год). Эти жалобы посвящены кибермошенничеству, когда кредитный договор заключался онлайн без участия гражданина, и социальному инжинирингу, с которым пришлось столкнуться тамбовчанам. Для решения таких проблем введен порядок проверки личности заемщика по определенным параметрам при выдаче онлайн-микрозаймов, а также разрабатывается механизм самозапрета на займы и кредиты.

В два раза увеличилось число жалоб на мисселинг (до 22). Большинство таких жалоб посвящены вопросам реализации инвестиционного страхования жизни. Чтобы пресечь недобросовестные практики продаж, Банк России ввел правила информирования клиентов об особенностях и рисках инвестиционных продуктов, а также определил порядок приостановки продаж и возврата потребителям денег в случае систематических нарушений этих правил.