



Банк России

... июнь 2020 года

Тамбовчане стали меньше жаловаться в Банк России

592 обращения от жителей Тамбовской области поступило в Банк России за 5 месяцев текущего года. Год назад это число было почти на 15% выше (680 обращений).

Как сообщают в Отделении Тамбов ГУ Банка России по ЦФО, самой частой темой жалоб остаются вопросы ОСАГО (142 обращения), при этом за год их число значительно уменьшилось (на 56%). В основном сокращение произошло за счет уменьшения количества обращений по поводу неверного начисления коэффициента «бонус-малус» (бонус за безаварийную езду) в 2,1 раза, до 114 в 2020-м с 245 годом ранее.

Увеличилось число жалоб на банки (с 215 до 295 обращений). Особенно значительное увеличение произошло в сегменте потребительского кредитования (на 51%). 43 жалобы поступило на проблемы, связанные с реструктуризацией кредита, предоставлением ипотечных и кредитных каникул. При этом произошло значительное уменьшение числа обращений в сегменте ипотечного кредитования (в 2,4 раза).

Несколько возросло число жалоб на микрофинансовые организации (с 43 до 49). В основном тамбовчане были недовольны вопросами по совершению действий, направленных на возврат задолженности по договору микрозайма (МФО). При этом в 9,7 раз уменьшилось число обращений относительно деятельности кредитно-потребительских кооперативов (с 29 до 3 случаев).

С 8 до 11 увеличилось число жалоб на навязывание финансовыми организациями дополнительных услуг. Два обращения были посвящены мисселингу. Мисселинг – это практика, когда клиента намеренно вводят в заблуждение и пытаются продать ему одни финансовые продукты под видом других, не раскрывая существенных различий между ними и не предупреждая о возможных рисках. В целом по России число обращений на мисселинг в первом квартале 2020 года составило 800.

«Если вы столкнулись с практикой недобросовестной продажи финансовых услуг, обращайтесь в Банк России. Лучше это сделать через интернет-приемную. Но главный совет потребителям – самим быть осторожными: читать договор полностью, задавать уточняющие вопросы и не принимать поспешных финансовых решений», – напоминает управляющий Отделением Тамбов ГУ Банка России по ЦФО Михаил Носенков.

Напомним, что о нарушениях в финансовой сфере можно сообщать в интернет-приемную Банка России на сайте cbr.ru.

Отделение по Тамбовской области
Главного управления Банка России
по Центральному федеральному округу
Телефон: 8 (4752) 79-30-10;
68media@cbr.ru