



Банк России

... февраля 2020 года

### **Число жалоб в Банк России от жителей Тамбовской области уменьшилось на 20%**

1228 обращений от жителей Тамбовской области поступило в Банк России в 2019 году. В 2019-м эта цифра составляла 1523 обращения.

Самой частой темой жалоб остаются вопросы автогражданки (491 обращение), при этом за год их число уменьшилось на 38%. В основном сокращение произошло за счет уменьшения количества обращений по поводу неверного начисления коэффициента «бонус-малус» (бонус за безаварийную езду) в 1,7 раза, до 377 в 2019-м году. На динамику повлияло вступление в силу нового порядка расчета КБМ (с 1 апреля 2019 года).

Реже тамбовчане стали жаловаться на кредитные организации – сокращение составило 5,4%. Одной из причин такого снижения стало значительное сокращение жалоб на навязывание банками дополнительных услуг (почти на 60%), на проблемы с погашением кредита (на 26,7%), а также в сегменте потребительского кредитования в целом (на 32%). Зафиксировано снижение обращений и по вопросам ипотечного кредитования (с 45 до 40 обращений в год), что вызвано вступлением в силу закона об ипотечных каникулах.

Несколько возросло число жалоб на микрофинансовые организации (с 80 до 85). В основном тамбовчане были недовольны вопросами по совершению действий, направленных на возврат задолженности по договору микрозайма (МФО).

«С 1 января 2020 года лимит переплаты по потребительским кредитам и займам сроком до года снизился с двух до полутора размеров выданного займа», – отмечает управляющий Отделением Тамбов ГУ Банка России по ЦФО Михаил Носенков. Правила действуют только для новых договоров.

При этом участилось число обращений относительно деятельности кредитно-потребительских кооперативов (с 8 до 34 случаев).

Напомним, что о нарушениях в финансовой сфере можно сообщать в интернет-приемную Банка России на сайте [cbr.ru](http://cbr.ru).

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