

Впервые за последние годы отмечено снижение количества жалоб и обращений потребителей финансовых услуг в Банк России. В 2018 году граждане направили мегарегулятору 243,6 тыс. жалоб – на 5,8 тыс. (или 2,3%) меньше, чем в 2017 году. Снижение произошло за счет уменьшения почти на треть (28,2%) общего количества жалоб на некредитные финансовые организации (НФО), где значительную роль сыграл резкий спад (на 43,1%) числа жалоб в отношении ОСАГО. При этом количество жалоб на банки выросло на 6,6% по сравнению с 2017 годом.

Всего в отношении кредитных организаций за 2018 год поступило 130,3 тыс. жалоб, что составляет более половины (53,5%) всех жалоб, направленных мегарегулятору в минувшем году. При этом наиболее проблемными остаются вопросы потребительского кредитования (39,7% от всех жалоб на банки). Динамика обращений обусловлена, в частности, опережающими темпами роста кредитования физических лиц (на 22,8% в 2018 году против 13,2% в 2017 году), в том числе в сегменте ипотечного кредитования. Жалобы на проблемы с ипотекой составили 14,9% от общего объема жалоб на кредитные организации.

На НФО потребители направили 87,4 тыс. жалоб. Основная доля (62,2%) традиционно пришлась на жалобы в отношении субъектов страхового дела, хотя здесь отмечено серьезное (на 12,1 п.п.) снижение по сравнению с 2017 годом. В основном спад произошел за счет обращений, связанных с сегментом ОСАГО, хотя эта тематика по-прежнему оставалась доминирующей в страховом сегменте. В Банк России поступило 44,3 тыс. жалоб по ОСАГО, где основными проблемами остаются применение коэффициента бонус-малус (скидки за безаварийную езду), отказы в заключении договора, а также оформление электронного полиса. В то же время в 2018 году количество обращений по этим вопросам существенно сократилось. Наиболее значительное снижение (на 62,9% по сравнению с 2017 годом) произошло по жалобам на е-полис благодаря надзорным мероприятиям Банка России, в результате которых большинство страховщиков устранили нарушения в работе своих сайтов. Жалобы на неверный расчет коэффициента бонус-малус(КБМ) сократились на 40,9% благодаря отлаженной процедуре восстановления корректного значения КБМ, реализованной Банком России совместно с РСА. В то же время появились новые поводы для жалоб – например, на процедуру натурального возмещения ущерба по ОСАГО. Во втором полугодии 2017 года Банк России получил 300 таких обращений, а в 2018 году уже 1,5 тысячи.

Кроме того, потребители стали меньше жаловаться на субъекты коллективных инвестиций. Таких обращений получено 3,3 тыс. – снижение на 58,4% по сравнению с 2017 годом. Динамика объясняется резким ростом числа жалоб на негосударственные

пенсионные фонды (НПФ) в 2017 году по итогам переходной кампании 2016 года. Тем не менее проблема переходов остается наиболее значимой в данном сегменте: более половины жалоб (60%) за 2018 год пришлось на несогласие клиентов с переходом из Пенсионного фонда РФ в НПФ и между НПФ. Второй по значимости причиной жалоб в этом сегменте стало заключение, изменение и расторжение договора с НПФ (23,3%).
Вместе с тем Банк России отмечает рост жалоб на микрофинансовые организации (МФО) в 2018 году. Таких обращений поступило 16,8 тыс., что на 4,1 тыс. (или 32,8%) больше по сравнению с предыдущим годом. Такая динамика связана с сопоставимым увеличением объема выдачи микрозаймов. Граждане стали чаще обращаться в МФО, которые рассматриваются в качестве альтернативы кредитным организациям. По предварительным данным, только за 9 месяцев 2018 года число действующих договоров займа в МФО выросло на 33,0% (до 8,7 млн) по сравнению с аналогичным периодом 2017 года, а совокупный портфель МФО – на 32,9% (до 148,6 млрд рублей). В этой связи, начиная с 2019 года в отношении МФО начинают действовать дополнительные законодательные ограничения социального риска, включая снижение предельного размера долга и ограничение дневной процентной ставки.
На участников корпоративных отношений в минувшем году поступило 2,5 тыс. жалоб, что на 16,7% меньше, чем в 2017 году. Здесь более трети (34,5%) составляют обращения миноритарных акционеров из-за невыплаты дивидендов.
Для восстановления прав граждан Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России в предусмотренных законом случаях применялись меры надзорного реагирования. За 2018 год в отношении НФО такие меры применялись около 7 тысяч раз, включая предписания об устранении/недопущении нарушений и меры административного характера.

ЦБ РФ, 31.01.2019