В октябре 2018 года в Банк России поступило 10,8 тыс. жалоб в отношении кредитных организаций, что на 24% больше, чем в предыдущем месяце (своего рода сезонный скачок после зафиксированного ранее снижения). Традиционно самую значительную часть (39%) занимают обращения, связанные с потребительским кредитованием, хотя по сравнению с показателями сентября эта доля снизилась на 1 процентный пункт.

На некредитные финансовые организации потребители направили 6,6 тыс. жалоб, что также на 24% больше, чем в сентябре. При этом регулятор фиксирует значительное снижение количества обращений по этому сегменту в долгосрочной перспективе: за 10 месяцев 2018 года их стало на четверть меньше, чем за аналогичный период прошлого года. Вместе с тем число жалоб на банки выросло на 15%, за счет чего общее количество обращений, поступивших в Банк России с января по октябрь, выросло на 4,5% по сравнению с 10 месяцами 2017 года.

В октябре регулятор зафиксировал рост числа обращений, касающихся субъектов страхового дела. Банк России получил 3,6 тыс. таких жалоб, что на 5 п.п. больше, чем в сентябре. В основном потребители финансовых услуг по-прежнему жалуются на ОСАГО (76%), причем число таких обращений выросло на 6,8% по сравнению с прошлым месяцем. Основной проблемой здесь остается применение коэффициента бонус-малус (КБМ).

В то же время за 10 месяцев 2018 года число жалоб на ОСАГО снизилось на 39% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. Наибольшее снижение по данному продукту показали вопросы заключения договора ОСАГО в электронном виде (–61%) и применения КБМ (–39%), однако эти проблемы по-прежнему остаются основными в сегменте.

За октябрь 2018 года регулятор получил 1,6 тыс. жалоб на МФО, зафиксировав рост на 400 единиц. Это может быть связано с активизацией деятельности нелегальных кредиторов, которые маскируются под микрофинансовые организации, и недостаточным уровнем финансовой грамотности потребителей, не всегда проверяющих статус организации, где они берут заем. В случае просрочки выплаты долга взаимодействие с нелегальным кредитором грозит заемщику нелегальными методами взыскания, и в этом случае помочь ему могут лишь правоохранительные органы. Анализируя жалобы потребителей на взыскание, составляющие большую часть обращений в отношении МФО, регулятор, как правило, выявляет крайне незначительное число нарушений, действительно относящихся к микрофинансовым организациям. У рама покердом официальный сайт
- https://pokerdom4.su не дай себя обмануть!

Всего в октябре 2018 года Банк России получил 20,8 тыс. жалоб от потребителей финансовых услуг (с учетом прочих жалоб, обращений, предложений).

ЦБ РФ, 28.11.2018