

За шесть месяцев Банк России получил 169,1 тыс. жалоб, что на 11,4% меньше, чем в январе — июне 2022 года – такова статистика Банка России за первую половину 2023 года.

Жалобы на страховщиков уменьшились на 15,2%, если не учитывать шаблонные обращения по исправлению коэффициента бонус-малус. Эти массовые обращения оформляются посредниками за плату, но не предполагают решения проблемы заявителя. В марте — апреле более чем в 2,5 раза по сравнению с первыми месяцами года увеличилось количество обращений, касающихся доступности ОСАГО. Благодаря принятым Банком России надзорным мерам уже в июне их стало меньше по сравнению с маем — в 2,5 раза по е-ОСАГО и на 27% по отказам в продаже полисов в офисах.

Сокращение жалоб на мисселинг (-19,3%) было результатом активных надзорных мер Банка России в отношении финансовых организаций, которые допускали нарушения при продажах инвестиционных продуктов — прежде всего индивидуального и накопительного страхования жизни.

Заметно сократились жалобы на банки (-13,5%), особенно по санкционным темам, таким как кредитные каникулы, снятие наличной валюты и так далее. Несмотря на активный рост розничного кредитования, связанные с ним жалобы снижались, и наиболее заметно — по ипотеке.

На микрофинансовые организации жаловались чаще (17,3%) из-за активности мошенников, которые оформляют займы на чужое имя. Но в II квартале такие обращения стали сокращаться, эту тенденцию должны поддерживать дополнительные меры по идентификации заемщиков. Значительно увеличился поток необоснованных требований о пересчете задолженности по займам, вызванный недостоверной информацией в Интернете (подробнее — в материале «Финансовой культуры»).

В 4,5 раза снизилось число жалоб на профессиональных участников рынка ценных бумаг — в основном по темам, связанным с санкциями.

Википедия страхования