В 1-м полугодии т.г. количество жалоб потребителей финуслуг в Банк России выросло на 15,2% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года, что в основном было связано «с заявлениями о реструктуризации из-за неблагоприятной эпидемиологической ситуации в стране», говорится в сообщении регулятора.

Однако к июню ситуация пришла в норму как в связи с естественным снижением запросов на реструктуризацию, так и с разъяснениями Банка России порядка использования кредитных каникул.

Всего в январе-июне россияне направили в ЦБ РФ 148,4 тыс. жалоб. Из них в отношении банков было подано 106,6 тыс. заявлений (рост на 44,1% по сравнению с январем-июнем 2019 года).

«Основной прирост по этим категориям был в апреле 2020 года за счет вопросов, возникших из-за последствий пандемии, например, реструктуризации кредитов», - говорится в сообщении ЦБ РФ.

Количество жалоб на потребительское кредитование выросло в 1,6 раза, ипотечное - в 2,4 раза, кредитование юридических лиц - в 9,9 раза.

Количество жалоб на микрофинансовые организации в 1-м полугодии сократилось по сравнению с январем-июнем 2019 года на 12% - до 12,3 тыс. Наиболее значительно снизилось число жалоб на действия по возврату задолженности по договору микрозайма - на 43,5%. Это стало результатом проведения Банком России целевых мероприятий поведенческого надзора.

При этом в отношении страховщиков было подано на 34,7% жалоб меньше, чем в 1-м полугодии 2019 года - всего 15 тыс. заявлений. Из них большая часть касалась споров по ОСАГО (12 тыс.). В январе-июне поступило 1,3 тыс. жалоб, связанных с мисселингом (введением потребителя в заблуждение). Более половины заявлений о мисселинге касались полисов инвестиционного страхования жизни.

Число жалоб на участников рынка коллективных инвестиций в январе-июне снизилось на 3,7%, участников корпоративных отношений - на 39,4%. Всплеск жалоб на профучастников рынка ценных бумаг на 70,8% вызван последствиями резкого падения цены и остановки торгов фьючерсными контрактами на американскую нефть WTI на торгах «Московской биржи» 20 апреля. Без учета жалоб, связанных с этой ситуацией, рост в первом полугодии 2020 года по сравнению с аналогичным периодом 2019 года составил бы менее 5%.

Финмаркет, 6 августа 2020 г.