

## Тверитяне могут пожаловаться в Банк России

Когда в банке навязывают ненужную карточку, а страховая компания отказывается продавать автогражданку, можно постоять за себя и написать в Банк России. В прошлом году этой возможностью воспользовались более 244 тысяч россиян. Посмотрим, чем были недовольны потребители финансовых услуг, и как менялась ситуация в течение года.

На кредитные организации в 2017 году в Банк России поступило 122,3 тыс. жалоб, что составляет более половины (50,1%) от всех обращений к мегарегулятору. Ещё 121,9 тыс. жалоб касалось некредитных финансовых организаций, что на 22% больше, чем годом ранее. Рост числа обращений, как отмечают эксперты, можно считать хорошим показателем. Это значит, что люди больше знают о своих правах, активнее пытаются разобраться в тонкостях кредитов, вкладов, страховых полисов. «Мы считаем, что любое обращение в Банк России со стороны потребителей финансовых услуг помогает регулятору в формировании цивилизованного рынка, удобного для всех его участников», - отмечает заместитель управляющего Отделением Тверь ГУ Банка России по ЦФО Владимир Николаевич Чирков. Расскажем подробнее, на что же жаловались граждане чаще всего.

### ОСАГО идёт по сети

Доля жалоб на страховые организации в прошлом году составила 37%. При этом число жалоб по вопросам ОСАГО (наиболее объёмная доля в сегменте) по сравнению с 2016 годом выросло на 16%, до 77,9 тыс. обращений. В основном это связано с появлением жалоб на невозможность заключения договора ОСАГО в электронном виде. Наибольшее их количество пришлось на I квартал 2017 года, когда эта услуга только начала действовать. Значительная часть обращений по е-ОСАГО была связана тем, что автовладельцы не всегда понимали особенности заключения договора через интернет. По мере того, как потребители начали осваивать новую форму покупки полиса ОСАГО, число жалоб по данной тематике начало снижаться. «Мы видим, что водители все больше привыкают к новому способу покупки автогражданки. Продажи е-ОСАГО в Тверской области существенно выросли. Для сравнения в январе прошлого года оформлено 951 электронных полиса, а в январе этого года почти 9 тыс.», - отмечает Владимир Чирков.

В 2017 году значительно снизилось число жалоб по таким вопросам, как отказ в заключении договора ОСАГО (на 70% по сравнению с 2016 годом) и навязывание дополнительных услуг при заключении договора ОСАГО (на 67%).

### Долги стали легче

В прошлом году стало меньше жалоб и на микрофинансовые организации – на 2 процентных пункта по сравнению с 2016 годом. По итогам минувшего года их доля составляет 5,2% от общего числа жалоб и обращений в Банк России. Заметнее всего оказалось снижение жалоб на высокие проценты и невозможность обслуживания заёмщиком своего долга, что свидетельствует об эффективности мер по снижению долговой нагрузки на заёмщика, вступивших в силу в 2017 году.

Кстати, направить обращение в Банк России несложно – для этого можно воспользоваться интернет-приёмной на сайте [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru). (нужно лишь заполнить форму для отправки жалобы). В этом случае её начнут рассматривать уже на следующий день, а ответ будет дан в течение месяца. В исключительных случаях, требующих сбора дополнительных данных, срок ответа может составить два месяца. Можно также пожаловаться и традиционным способом – почтой на адрес: 170100, г. Тверь, ул. Советская, д. 13.