**Куряне стали реже жаловаться на ипотеку**

В 2019 году в Банк России поступило 1743 обращения от потребителей финансовых услуг Курской области. По сравнению с 2018 годом количество жалоб увеличилось на 6,3%.

Традиционно более половины жалоб, поступивших в Банк России, пришлось на банки – регулятор получил 906 таких обращения от жителей региона. Самыми острыми остаются вопросы потребительского кредитования. Их доля в 2019 году от общего количества обращений на кредитные организации составляла 43,2%. При этом отмечалось снижение количества жалоб по вопросам ипотечного кредитования на 9,6%, положительным моментом послужило вступление в силу закона об ипотечных каникулах.

В то же время куряне стали реже жаловаться на страховщиков. За предыдущий год поступило 437 обращений, что на 29,2% меньше, чем в 2018 году. В основном снижение произошло за счет сокращения количества жалоб на расчет коэффициента бонус-малус (скидки за безаварийную езду) после вступления в силу нового порядка расчета КБМ с 1 апреля 2019 года (-23,8%).

В 2019 году сохранился рост жалоб на микрофинансовые организации (МФО): регулятор получил 147 обращений от жителей Курской области, что в 1,6 раза больше, чем в 2018 году. Большая их часть связана с совершением действий, направленных на возврат задолженности по договору микрозайма.

На динамику жалоб на МФО оказало влияние активное информирование граждан о вступивших в силу в 2019 году ограничениях предельного размера долга и ежедневной ставки по краткосрочным займам и о возврате заемщикам переплаты в случае выявления Банком России нарушений среди МФО. Число жалоб от жителей Курской области на несоблюдение МФО ограничений и переплату составило 20,4% от общего числа жалоб на МФО и выросло в 3 раза по сравнению с 2018 годом.

В связи с расширением каналов получения информации о кредитном досье в 2019 году заметно увеличилось количество жалоб по теме кредитных историй. Основной прирост был отмечен в феврале, после информирования населения о возможности бесплатно два раза в год получать сведения о своей кредитной истории. За предыдущий год от жителей Курской области по данной тематике поступило 68 жалоб.

«Повышение общего уровня знаний и навыков жителей региона в области финансов позволяет гражданам защищать свои права», - отметила начальник экономического отдела Отделения по Курской области ГУ Банка России по Центральному федеральному округу Людмила Артюхова.

Если вы считаете, что финансовая организация нарушает ваши права – готовьте обращение. Оно будет официальным документом, обратит внимание регулятора на вашу проблему и поможет решить спорный вопрос, не доходя до суда. Обращение подается на сайте интернет-приемной Банка России www.cbr.ru. Также его можно отправить по почте или позвонить на горячую линию по номеру 8-800-300-3000.

**Отделение Курск ГУ Банка России**

**по Центральному федеральному округу**

**Тел.: 36-12-20, 36-20-24;**

**е-mail: 38media@cbr.ru**