



Банк России

### **В 2018 году куряне направили в Банк России почти 1,5 тысячи жалоб**

В 2018 году жители Курской области направили в Банк России 1 442 обращения относительно участников финансового рынка.

В отношении кредитных организаций поступило 672 жалобы, что составляет чуть менее половины (47%) всех жалоб, направленных мегарегулятору в минувшем году. При этом наиболее проблемными остаются вопросы потребительского кредитования (43% от всех жалоб на банки). Динамика обращений обусловлена, в частности, опережающими темпами роста кредитования физических лиц (на 33,6% в 2018 году), в том числе в сегменте ипотечного кредитования. Жалобы на проблемы с ипотекой составили 13,5% от общего объема жалоб на кредитные организации.

Значительная доля (41%) традиционно пришлась на жалобы в отношении субъектов страхового дела. Доминирующей тематикой в страховом сегменте по-прежнему оставалось оформление полиса ОСАГО. В Банк России поступило 526 жалоб от жителей Курской области по ОСАГО, где основными проблемами остаются применение коэффициента бонус-малус (скидки за безаварийную езду), отказы в заключении договора, а также оформление электронного полиса. Количество жалоб на неверный расчет коэффициента бонус-малус в минувшем году составило 294.

Учитывая активное развитие финансового рынка, стали поступать жалобы в Банк России от участников корпоративных отношений, а также обращения на субъекты коллективных инвестиций и рынка ценных бумаг, их общее число достигло 51 обращения.

Жалобы на микрофинансовые организации (МФО) составляли 5% от общего числа обращений жителей региона в Банк России. Граждане стали чаще обращаться в МФО, которые рассматриваются в качестве альтернативы кредитным организациям. Чтобы защитить права клиентов, в отношении МФО введены дополнительные законодательные ограничения социального риска, включая снижение предельного размера долга и ограничение дневной процентной ставки.

Отделение Курск ГУ Банка России  
по Центральному федеральному округу  
Тел.: 36-12-20, 36-20-24;  
e-mail: 38media@cbr.ru