

За январь-июль 2020 года в Банк России поступило более 3700 обращений от жителей Тюменской области, Ханты-Мансийского и Ямало-Ненецкого автономных округов. В сравнении с аналогичным периодом прошлого года общее количество обращений изменилось незначительно (+4%). Почти 75% жалоб граждан направлено в отношении кредитных организаций, 7% – страховых компаний, остальные – негосударственных пенсионных фондов (НПФ), микрофинансовых организаций (МФО), кредитных кооперативов и участников рынка ценных бумаг.



Фото: ru.freepic.com

Потребители финансовых услуг стали чаще жаловаться на банки (рост на 18%) и реже – на некредитные финансовые организации (снижение на 30%). Чаще всего граждане обращаются к регулятору по вопросам потребительского и ипотечного кредитования – 60% от общего числа жалоб на кредитные организации. Количество таких обращений возросло по сравнению с прошлым годом в 1,5 раза. Рост произошел в основном в связи с заявлениями на реструктуризацию кредитов из-за последствий пандемии.

Количество жалоб на МФО и страховые компании сократилось на 35%. По МФО снизилось число жалоб на превышение процентной ставки и предельного размера задолженности по займу. По страховщикам зафиксировано значительное снижение числа жалоб по вопросам ОСАГО – более чем на 40%.

Тюменцы, югорчане и ямальцы продолжают жаловаться на навязывание дополнительных услуг при заключении кредитного договора (109 обращений) и мисселинг (18 жалоб). Основной проблемой здесь остаются вопросы навязывания

полисов инвестиционного и накопительного страхования жизни. Потребители жалуются на предоставление неполной и недостоверной, в том числе вводящей в заблуждение информации об особенностях этих финансовых продуктов, а также о рисках, связанных с их приобретением. И хотя недобросовестные практики не носят массовый характер, Банк России по всем выявленным нарушениям применяет необходимые надзорные меры – от восстановления прав граждан до направления предложений по корректировке действующего законодательства.

Так, например, с 1 сентября 2020 года вступили в силу изменения в законодательство, которые позволяют заемщику вернуть деньги за подключение к программе коллективного страхования, уплаченные кредитору, при оформлении кредита.

«Раньше гражданин не мог расторгнуть такой договор, поскольку не являлся одной из сторон договора. Теперь для таких страховок будет действовать «период охлаждения» – такой же, как в случае с индивидуальными договорами страхования. В течение 14 календарных дней заемщик сможет отказаться от договора, написав заявление об исключении его из числа застрахованных лиц. Кредитор же будет обязан вернуть все уплаченные в счет подключения деньги в течение 7 рабочих дней, конечно, при отсутствии страхового случая», – отметил заместитель управляющего Отделением Банка России по Тюменской области Сергей Четверухин.

Напомним, что изменения относятся только к договорам, заключенным после 1 сентября 2020 года, и касаются личных видов страхования, например, страхования жизни и здоровья заемщика. На договоры имущественного страхования (автомобиля по каско или квартиры при ипотечном кредитовании) это не распространяется.

*Материал подготовлен Отделением Банка России по Тюменской области*