

В 2024 году Банк России получил 338 тыс. жалоб от потребителей финансовых услуг и инвесторов. Люди меньше жаловались на навязывание дополнительных услуг и мисселинг, больше — по поводу кибермошенничества и блокировок счетов и переводов.

Благодаря мерам поведенческого надзора Банка России в 2024 году на 45,2% сократились жалобы на навязывание дополнительных услуг при кредитовании в банках. Это повлияло в том числе на снижение количества жалоб в потребительском кредитовании.

Жалоб на страховщиков стало меньше на 30%, в основном за счет того, что изменилась процедура оспаривания коэффициента бонус-малус (КБМ). Раньше значительная доля всех жалоб на ОСАГО приходилась на шаблонные жалобы по проверке коэффициента. Их за плату оформляли посредники, хотя граждане могут самостоятельно и бесплатно исправить КБМ. Его можно узнать в личном кабинете на сайте Национальной страховой информационной системы и там же оставить обращение в случае несогласия со значением коэффициента. К концу года такие шаблонные жалобы практически перестали поступать в Банк России.

В сегменте микрофинансовых организаций (МФО) число жалоб на навязывание уменьшилось в 2,1 раза. Кроме того, люди реже жаловались на недостоверную информацию в кредитной истории — на 38,7% и мошенничество — на 19,1%. В целом за 2024 год число жалоб на МФО снизилось на 22,1%.

Случаи мисселинга сократились более чем в 2 раза. Тренд на снижение начался после того, как в 2023 году Банк России был наделен полномочиями приостанавливать продажи, при которых были нарушены правила информирования людей.

Из-за того, что преступники постоянно изобретают новые способы хищения денег, жалоб на банки по поводу кибермошенничества стало больше в 1,8 раза. Для решения

этой проблемы регулятор обязал блокировать банковские карты и доступ к онлайн-банкингу гражданам, которые занимаются выводом и обналичиванием похищенных средств — дропперством. Банки также должны приостанавливать на два дня подозрительные переводы. Однако такая мера негативно сказалась на динамике жалоб, потому что число обращений, связанных с блокировкой банками переводов и счетов, выросло в 2,2 раза. При этом по большинству обращений банки подтвердили, что такие счета использовались для обмана людей.

«Хорошая новость этого года в том, что жалобы на навязывание и мисселинг продолжают снижаться, а значит, кредитные и микрофинансовые организации становятся более клиентоориентированными. Но, как это обычно бывает, есть и не очень хорошая новость — это, конечно, рост жалоб на мошенничество. Мы принимаем дополнительные меры для борьбы с ним. Уже с 1 марта 2025 года каждый гражданин сможет на портале „Госуслуги“ установить в своей кредитной истории запрет на заключение договоров потребительского кредита (займа) с банками и МФО. С 1 сентября услуга будет доступна в МФЦ. Это позволит человеку обезопасить себя от ситуации, когда мошенники оформляют на его имя кредит либо когда человек действует под их влиянием», — отметил Михаил Мамута, руководитель Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России.

Википедия страхования