



*Число жалоб и обращений, поступивших в Банк России по поводу участников финансового рынка, в 2016 году выросло на 47% и достигло 100,2 тысячи, сообщил руководитель службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг ЦБ Михаил Мамута на конференции «Новое в микрофинансировании: кто будет иметь право выдавать микрозаймы?».*

«Это не значит, что число нарушений выросло. Это значит, что граждане стали более активно пользоваться инструментами для защиты своих прав через подачу жалоб», — отметил он.

Наибольшая доля жалоб поступила в отношении субъектов страхового дела (78%). Доля обращений в отношении микрофинансовых организаций (МФО), кредитных потребительских кооперативов и ломбардов составила 13%. Еще 6% обращений связаны с участниками корпоративных отношений (эмитентами) и профучастниками. Прочие обращения составили 3%.

В частности, среди жалоб на МФО наибольшие доли занимают обращения, связанные с неправомерными способами взыскания задолженности (40%), прочие виды жалоб (22%), жалобы на нелегальные организации, привлекающие средства населения (16%), а также обращения, связанные с невозможностью обслуживания долга (11%).

В декабре ЦБ сообщал о создании рабочей группы по взаимодействию с саморегулируемыми организациями участников микрофинансового рынка, где будут обсуждаться проблемы тех МФО, на которые поступает больше всего жалоб и обращений граждан.

В ходе первого заседания рабочей группы обсуждались наиболее распространенные нарушения МФО, зафиксированные ЦБ: нарушения в таблице индивидуальных условий к договору потребительского займа (изменение или исключение существенных строк). В свою очередь, участников рынка интересовали детали процедуры взаимодействия с регулятором, в том числе через личный кабинет.

Источник: РИА Новости, 01.03.2017