**Тверичане обращались в Банк России за поддержкой**

Во втором квартале этого года жители Верхневолжья направили в Банк России более 900 жалоб, что в 1,4 раза больше, чем за такой же период прошлого года. Значительная часть обращений была вызвана необходимостью разъяснения мер поддержки населения и бизнеса.

Более 40% обращений, зафиксированных в это время, касались деятельности банков – 407 жалоб. Жалобы на банки были связаны с ограничительными мерами, в  частности, трудностями с валютными переводами, введением комиссий по валютным счетам, проблемами со снятием валютных вкладов.

Число жалоб на микрофинансовые организации увеличилось в 2,4 раза до 256. Наиболее распространенными проблемами в этом сегменте были вопросы реструктуризации и рефинансирования договоров микрозайма, а также несогласие заемщиков с условиями заключения договоров.

В сегменте страхования было получено 163 жалобы. Больше всего вопросов вызвало оформление полиса ОСАГО, в частности, неверное назначение коэффициента бонус-малус (КБМ). Надо отметить, что подобные заявления рассматриваются в короткие сроки и, если КБМ рассчитан неправильно, страховая компания проводит его корректировку.

Банки адаптируются к работе в условиях санкционных ограничений, пересматривают содержание и параметры оказываемых услуг, поэтому Банк России рекомендовал крупнейшим розничным банкам заранее доводить до потребителей информацию о планируемых изменениях, чтобы у клиентов было достаточно времени на решение о принятии обслуживания по новым правилам.