Как сообщает ЦБ РФ такая динамика связана прежде всего с уменьшением почти на треть количества жалоб на банки по сравнению с 9 месяцами 2020 года, когда регулятору поступали обращения по реструктуризации кредитов из-за пандемии.

Одновременно с этим увеличилось поступление жалоб на микрофинансовые организации (МФО) (37,3%) и страховые компании (20,4%).

Рост жалоб отмечался по большинству основных страховых тематик и во многом был обусловлен эффектом низкой базы, сложившейся на фоне ограничений из-за COVID-19 в апреле — июне 2020 года. Кроме того, на динамику обращений повлияло снижение доступности ОСАГО в ряде регионов.

Одной из причин всплеска жалоб на МФО стала деятельность неформальной группы взаимосвязанных организаций, которые нарушают права потребителей. Банк России в 2021 году исключил из реестра шесть МФО, входивших в эту группу. В структуре жалоб на МФО также растет доля навязывания дополнительных платных услуг.

На фоне продолжающегося притока розничных инвесторов на фондовый рынок в 1,6 раза выросло число жалоб на профессиональных участников рынка ценных бумаг.

Благодаря изменению с 2019 года правил перевода пенсионных накоплений число жалоб на негосударственные пенсионные фонды продолжает снижаться (-28,9%).

Основной причиной жалоб на мисселинг (14,8%) остаются некорректные продажи инвестиционного страхования жизни. В то же время продолжает расти число жалоб на мисселинг продуктов и услуг брокеров. Для более эффективного и точечного пресечения мисселинга Банк России теперь будет использовать проверки финансовых

организаций.

Википедия страхования