



ЦБ РФ за 10 месяцев 2017 года зарегистрировал более 26,5 тыс. жалоб на оказание финансовых услуг из регионов, подведомственных Волго-Вятскому ГУ Банка России (Нижегородская, Кировская, Пензенская, Самарская, Саратовская и Ульяновская области, а также республики Марий Эл, Мордовия, Татарстан, Удмуртия и Чувашия).

Как сообщает пресс-служба управления, доля жалоб в отношении некредитных финансовых организаций составила 58%, еще 41% обращений связано с работой кредитных организаций. Прочие жалобы, в частности, в отношении платежной системы «Мир», составляют 1%.

Подавляющее большинство жалоб (71%) в отношении некредитных финансовых организаций касается субъектов страхового дела, из которых 88% (более 9,5 тыс. обращений) приходится на жалобы по вопросам ОСАГО. Наибольшее количество обращений поступает на некорректное значение коэффициента «бонус-малус» (49% или более 5,3 тыс.) и на отсутствие возможности заключения договора ОСАГО в электронном виде (20% или более 2,1 тыс.).

В отношении субъектов микрофинансирования (МФО, КПК, ломбарды) поступило 13% от всех обращений в отношении некредитных финансовых организаций. Еще 9% жалоб поступило на субъекты коллективных инвестиций и по 3% — на участников корпоративных отношений и субъекты рынка ценных бумаг.

Как сообщил в понедельник первый зампред ЦБ РФ Сергей Швецов на брифинге в Нижнем Новгороде, на практике количество реальных нарушений прав граждан и вопросов, находящихся в компетенции Банка России, составляет порядка 9-12% от общего числа обращений.

«Значительная часть жалоб вызвана непониманием гражданами услуг, которые они приобрели, и так называемыми «ложными продажами» — то есть, ошибкой продавца, намеренно или нечаянно искажившего информацию об услуге. Еще одна группа обращений связана с высокой закредитованностью граждан, когда они жалуются на невозможность продолжать обслуживать свое кредитное бремя. Жалобы на кредитные организации мы в значительной степени вынуждены перенаправлять в Роспотребнадзор, поскольку на сегодняшний день у Банка России нет полномочий решать вопросы там, где нарушены права гражданина. Там, где нужна разъяснительная работа, мы ее проводим, пытаемся через соцсети и специально созданный сайт повышать финансовую грамотность населения», — пояснил он.

«Что касается ОСАГО, которое является «пионером» по части обращений — надо сказать, что раньше граждане в основном жаловались на навязывание допуслуг, а сейчас это практически ушло, поскольку мы ввели «период охлаждения», в течение которого любая навязанная услуга может быть отыграна обратно», — напомнил первый зампред ЦБ РФ. «Я думаю, что технические ошибки, вроде некорректного значения коэффициента «бонус-малус», постепенно тоже сойдут на «нет» с развитием электронного ОСАГО и улучшением качества работы базы данных Российского союза автостраховщиков. Развитие электронного ОСАГО сейчас также стало обязательным — мы имеем хорошие цифры прироста покупки электронных полисов и планируем добавить ОСАГО в один из пилотных продуктов национальной системы регистрации финансовых транзакций населения, в результате чего граждане смогут оперативно приобретать полисы в режиме «онлайн», — добавил Швецов.

РБК, 20.11.2017