

В первом полугодии 2023 года в Службу финансового уполномоченного, по предварительным данным, поступило 70 685 обращений потребителей финансовых услуг, что на 8,4 % меньше, чем в первом полугодии 2022 года (77 187 обращений), сообщил Главный финансовый уполномоченный Юрий Воронин.

Основное количество обращений поступило в отношении страховых организаций – их число при этом сократилось по сравнению с первым полугодием 2022 года на 8,3% — до 62 277 обращений. Число обращений в отношении банков сократилось на 3,7% (до 6 679), микрофинансовых организаций – на 15% (до 1 002), кредитных потребительских кооперативов – на 61,8% (до 136). Потребители услуг ломбардов направили 3 обращения по сравнению с 15 обращениями в первом полугодии 2022 года.

«Сокращение числа обращений произошло практически по всем сегментам финансового рынка, по которым финансовый уполномоченный рассматривает обращения потребителей финансовых услуг. Такая динамика, как мы полагаем, связана с тем, что за время работы института финансового уполномоченного – с середины 2019 года – финансовые организации стали менять бизнес-процессы и все больше применять клиентоориентированный подход в спорах с потребителями, разрешать проблемы на претензионной стадии», — отметил Воронин.

Рост обращений отмечен в отношении негосударственных пенсионных фондов – поступило 73 обращения по сравнению с 54 обращениями в первом полугодии 2022 года (рост на 35,2%).

В первом полугодии 2023 года по результатам рассмотрения поступивших обращений финансовым уполномоченным вынесено 48 983 решения.

Википедия страхования