

*В IV квартале прошлого года Служба по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров ЦБ рассмотрела 10,6 тысячи обращений, по их итогам были составлены 859 протоколов об административных правонарушениях и выдано 969 предписаний об устранении нарушений. По остальным обращениям Служба направила разъяснения и рекомендации гражданам. Фактически эти обращения были вызваны низкой финансовой грамотностью заявителей.*

Об этом журналистам рассказал глава Службы по защите прав потребителей финансовых услуг ЦБ Илья Кочетков. Он подчеркнул, что возглавляемая им Служба не имеет права рассматривать обращения по банкам, в ее компетенцию входят только некредитные организации.

По итогам последних трех кварталов 2014 года почти две трети всех жалоб на участников финансового рынка (69 процентов) касаются страховщиков. Наибольшие проблемы, как и раньше, у граждан ряда регионов вызывает приобретение полисов ОСАГО (43 процента всех обращений). Им отказывают в продаже полисов, ссылаясь, к примеру, на отсутствие бланков, или навязывают дополнительные услуги.

По словам Ильи Кочеткова, доказать, что страховщики нарушают свои обязательства (они обязаны продать полис ОСАГО), крайне сложно. Напомним, что в апреле тарифы на «автогражданку» вырастут. Насколько – пока неизвестно. Эксперты надеются, что после этого с фактической доступностью полисов проблем будет меньше. Чтобы их гарантированно избежать, в ЦБ советуют за 30 дней до истечения полиса ОСАГО направить письменное заявление страховщику с приложением всех необходимых документов.

\*\*\*

**Источник:** [Российская газета](#) , 10.03.15, с сокращениями

**Автор:** Зубков И.