

В 2014 году в адрес Роспотребнадзора поступило почти 29 тыс. обращений по поводу нарушения прав потребителей финансовых услуг. Это на 52% больше, чем годом ранее.

Как и всегда, в «лидерах» банки. О нарушении своих прав организациями банковского сектора заявили 19037 (66%) жалобщиков. Наиболее распространенные вопросы связаны с исполнением обязательств по кредитным договорам (реструктуризация, внесение изменений, продление сроков кредита, изменение валюты кредита); с включением граждан в базы автодозвона и деятельности коллекторов; с выдачей кредитов (отказов в выдаче) и внесением изменений в бюро кредитных историй; с присоединением к программам страхования в рамках кредитных договоров и т.д.

Фактически треть обратившихся (29%, или 8378 человек) пожаловались на нарушения со стороны страховых компаний. Причем число жалоб на страховщиков за год увеличилось в 3,2 раза, до 10668. Об этом говорится в докладе «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2014 году», подготовленном ведомством.

– В этом докладе отмечено, что по сравнению с предыдущими годами потребители стали чаще жаловаться на проблемы оказания страховых услуг. В этом секторе главные проблемы в 2014 году были связаны с автострахованием. Во-первых, страховая компания не дает информацию, свидетельствующую о ее финансовом положении, либо предоставляет неполную или недостоверную информацию. Во-вторых, компания отказывается заключать договор ОСАГО. В-третьих, страховщик не выполняет требование о выплате страхового возмещения или выплачивает его несвоевременно либо не в полном объеме. В-четвертых, при заключении договора ОСАГО потребителям навязывали полисы каско», – рассказал «РГБ» директор департамента консультационных услуг государственному сектору ФБК Андрей Синягин.

Также продолжают поступать жалобы на отказы страховщиков от заключения договора ОСАГО в Федеральную антимонопольную службу, несмотря на все предпринимаемые антимонопольщиками меры. По мнению ФАС России, поведение страховщиков негативно сказывается на развитии ОСАГО и способствует ухудшению отношения населения в целом к страхованию.

Кроме того, в 2014 г. 17% обращений в ФАС России в сфере страховых услуг составили

жалобы на взаимодействие кредитных и страховых организаций в сфере страхования рисков заемщиков. Основанием для таких жалоб является в т.ч. непредоставление потребителю необходимой и достоверной информации об услугах, обеспечивающей возможность их правильного выбора.

Источник: [Российская бизнес-газета](#) , № 25, 30.06.15

Автор: Захарова Л.