

Банк России усовершенствует систему поведенческого надзора на финансовом рынке. Так, наряду с реактивным надзором будет выстраиваться система превентивного поведенческого надзора, сообщила в среду начальник управления по рассмотрению обращений потребителей финуслуг службы по защите прав потребителей ЦБ Анастасия Андросенко на семинаре Всероссийского союза страховщиков.

По ее словам, порядок реактивного надзора, связанного с реагированием на поступающие жалобы потребителей, сохраняется, однако этого недостаточно для достижения амбициозных планов ЦБ по совершенствованию рынка финансовых услуг.

«До конца текущего года мы планируем разработать систему превентивного поведенческого надзора и серьезные регламенты на эту тему», — сказала она. В том числе, в перечне документов разработка матрицы мер, которые надзор будет применять в рамках предупреждения негативных тенденций.

«Речь идет о формировании системы «лайт», которая предполагает встречи с руководством страховой компании, на которую поступают жалобы, проведение различных консультаций, выработку совместных мер по улучшению ситуации в сфере взаимодействия с потребителями услуг», — пояснила А.Андросенко.

При этом превентивный анализ поведения страховщиков будет осуществляться как в региональном разрезе, так и в разрезе бизнес-процессов, в разрезе отдельных продуктов, сказала она.

Кроме того, по ее словам, предполагается разработать инструкцию для людей, которые, собственно, будут работать в сфере превентивного поведенческого надзора.

Традиционный реактивный надзор будет осуществляться по-прежнему и ориентироваться на объем поступающих на конкретную компанию жалоб с учетом объемов проводимого ею бизнеса. В ближайшее время ЦБ РФ предполагает формирование группы лидеров по числу поступающих жалоб со стороны потребителей.

«Эти компании будут подвергаться повышенному контролю в сфере соблюдения прав потребителей со стороны ЦБ РФ», — сказала она.

По словам А.Андросенко, наибольшая доля жалоб приходится на обращения граждан в связи с применением в ОСАГО коэффициента аварийной езды бонус-малус, который влияет на цену полиса ОСАГО. Вместе с тем представитель Банка России отметила выраженную тенденцию к падению числа поступающих жалоб на страховые компании.

С 2017 года после введения обязательных продаж электронных полисов ОСАГО в ЦБ поступают жалобы на действия страховщиков в этой сфере. Основные нарушения, согласно анализу ЦБ, связаны с «неполным хранением сеансовой информации при продаже полиса ОСАГО, что не позволяет анализировать ошибки в ходе сеанса», отметила А.Андросенко. Такая информация должна храниться и анализироваться, кроме того, страховщик должен сохранять информацию о мерах воздействия для исправления ситуации.

Банк России сохраняет индикативный анализ, позволяющий определить, насколько ситуация по той или иной страховой компании по числу поступающих жалоб отличается от среднего показателя в целом по рынку.

Источник: Финмаркет, 18.10.2017