

Банк России расширяет кампанию против мисселинга на финансовом рынке, борьба с подменой финансовых продуктов является одним из приоритетов ЦБ, сообщил журналистам руководитель Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг ЦБ РФ Михаил Мамута.

«В прошлом году был всплеск жалоб, связанных с некачественными продажами инвестиционного страхования жизни (ИСЖ), когда люди не всегда понимали, что они покупают полис инвестиционного страхования, полагая, что это депозит. Такая подмена понятий приводила к разочарованию людей и негативу», — пояснил представитель регулятора.

«Мы выпустили жесткое информационное письмо для банков о том, как продавать ИСЖ. В настоящее время готовится к выходу нормативный акт, который обязывает и банк, и страховую компанию раскрывать все существенные условия полиса ИСЖ, чтобы человек понимал, что он покупает, и устанавливает ответственность компаний за нечестные продажи», — продолжил он.

По данным М.Мамуты, «за прошлый год в Банк России поступило около 250 тыс. жалоб и обращений граждан, это, безусловно, немало, за каждым обращением стоит конкретная проблема. Но все-таки небольшое снижение числа жалоб мы видим — на 2,5%».

«Основное снижение произошло в сегменте страхования, в сегменте ОСАГО по тем составляющим этого продукта, который раньше демонстрировал основной прирост жалоб на страховщиков. Отмечается снижение жалоб на недоступность услуги ОСАГО, снижение жалоб на недоступность электронного полиса, на невозможность купить электронный полис и неправильный расчет коэффициента «бонус-малус» (КБМ). Это только начало пути. Мы продолжаем совершенствовать регулирование в этом секторе, в сегменте ОСАГО, но на смену одним проблемам приходят другие», — констатировал М.Мамута.

«Мы видим рост числа жалоб в сегменте микрофинансирования и кредитных кооперативов. Именно здесь будут сосредоточены наши основные усилия», — заключил он.

Как сообщалось ранее, с 1 января 2019 года ЦБ запланировал проведение контрольных мероприятий в кредитных и некредитных организациях в рамках надзора за ними.

«Зафиксированные при проведении контрольных мероприятий факты нарушений требований законодательства РФ и/или нормативных актов Банка России будут являться основанием для применения к поднадзорным некредитным/кредитным финансовым организациям мер воздействия, предусмотренных федеральным законом «О Центральном банке РФ» либо Кодексом РФ об административных правонарушениях», — отмечалось в информационном письме ЦБ, посвященном вопросам реализации продуктов инвестиционного страхования жизни.

В ближайшее время ожидается опубликование указания Банка России, которое закрепит требования к продажам и информированию об особенностях ИСЖ

приобретателей таких полисов.
Снижение числа жалоб в ЦБ по итогам прошлого года произошло за счет уменьшения почти на треть (28,2%) общего количества жалоб на некредитные финансовые организации (НФО), где значительную роль сыграл резкий спад (на 43,1%) числа жалоб в отношении ОСАГО, поясняется в сообщении регулятора на эту тему.
С начала апреля 2019 года Российский союз автостраховщиков (РСА) приступает к реформированию расчета и присвоения КБМ и приобретения бумажных и электронных полисов ОСАГО в системах гарантирования заключения договоров «автогражданки». В РСА обещают устранение всяких затруднений с приобретением полисов ОСАГО, в перспективе появятся возможности выбора страховщика даже в системах гарантирования покупки ОСАГО.
Кроме того, водителям с начала апреля будет присваиваться один КБМ сроком на 1 год. По законодательству порядок расчета коэффициента станет более понятным и простым. Таким образом, убежден исполнительный директор РСА Евгений Уфимцев, «к 2020 году полностью исчезнут жалобы на неправильный расчет КБМ, второй этап реализации реформы ОСАГО сделает услугу еще более доступной и справедливой по цене» (по данным РСА, за первую декаду марта средняя стоимость полиса ОСАГО по стране снизилась на 5,8% с момента старта реформы в ценообразовании ОСАГО в январе этого года).

Финмаркет