ЦБ ожидает роста жалоб со стороны клиентов банков в 2015 году. Об этом на международной конференции по финансовой грамотности и доступности сообщил руководитель службы по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров Банка России Илья Кочетков.

«Мы ожидаем роста количества жалоб, так как финансовые продукты становятся все сложнее, количество финансовых услуг расширяется, а информированность населения растет. Также растет количество поднадзорных организаций», – сказал Илья Кочетков.

Он указал, что в Банке России действует интернет-приемная для граждан, а с 15 января 2015 года начал функционировать контакт-центр, который также работает с обращениями граждан.

По словам Кочеткова, наибольшее количество жалоб поступает на действия страховых компаний. Так, во II квартале 2014 года жалобы на страховщиков составили 69% от общего числа заявлений.

Источник: Banki.ru , 10.02.15