

Жалоб граждан на страховые компании за полгода стало больше примерно на 6 процентов. Об этом сообщил руководитель службы по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров Банка России Илья Кочетков.

В общем объеме обращений, поступающих в российский мегарегулятор от граждан, доля жалоб на страховщиков в первом полугодии текущего года составила 78 процентов. Для сравнения: в прошлом году эта доля составляла 72 процента. «72 процента нашей работы (в прошлом году. – Прим. «РГ») уходило на разбирательства со страховыми компаниями, которых всего 600. В первом полугодии вновь субъекты страхового дела не то что понизили, но и повысили свою долю участия в обращениях», – заявил Илья Кочетков на молодежном образовательном форуме «Территория смыслов».

По данным чиновника, в первой половине нынешнего года в его службу пришли 32,9 тысячи обращений от россиян. На страховые компании пришлась львиная доля из них – 78 процентов. На деятельность эмитентов, выпускающих ценные бумаги, обратило внимание 7 процентов жалобщиков. 10 процентов обратившихся в ЦБ россиян недовольны качеством услуг микрофинансовых организаций, а 2 процента заявлений касаются действий профучастников российского финансового рынка. К примеру, брокеров. Служба, которую возглавляет Илья Кочетков, была создана не так давно – 1 марта 2014 года. За неполный первый год работы этого подразделения ЦБ в него поступило 33,3 тысячи обращений. Кроме 72 процентов этих жалоб, связанных со страховым рынком, 13 процентов пришлось на участников корпоративных отношений (миноритарии-мажоритарии), а 11 процентов – на микрофинансовые организации и кредитные потребительские кооперативы.

Среди основных причин жалоб Илья Кочетков выделил такие, как навязывание дополнительных услуг, отказ в заключении договоров и неправильный расчет страховых премий. Сюда же относятся и нарушения, связанные со срывом сроков выплаты страховых возмещений. Как пояснил «Российской газете» эксперт в сфере макроэкономики, доцент РАНХиГС при президенте РФ Василий Якимкин, злоупотребления со стороны страховых компаний действительно стали происходить чаще. «Они еще больше стали тянуть одеяло на себя и разрешать ситуации не в пользу страхователей. И если в прошлом году многие граждане закрывали глаза на эти нарушения, то нынешняя экономическая ситуация заставляет людей чаще жаловаться государству на страховщиков», – говорит эксперт. По его словам, клиенты страховщиков сейчас хотят «отжимать» по максимуму со страховых компаний все, что им причитается по договорам. «И эта же пресловутая экономическая ситуация заставляет страховой бизнес закручивать гайки в отношении клиентов», – сетует собеседник «РГ». Для

повышения качества услуг страхового рынка и более эффективной защиты прав его клиентуры, и не только граждан, юристы Банка России могли бы провести работу по созданию единого стандарта, унификации и трактования положений договоров страхования, предлагает Василий Якимкин. По его мнению, можно было бы «вычищать» и оздоравливать страховой рынок так же активно, как это делается и в отношении кредитных организаций.

Источник: [Российская газета](#) , № 186, 21.08.15

Автор: № Николаев Я.