

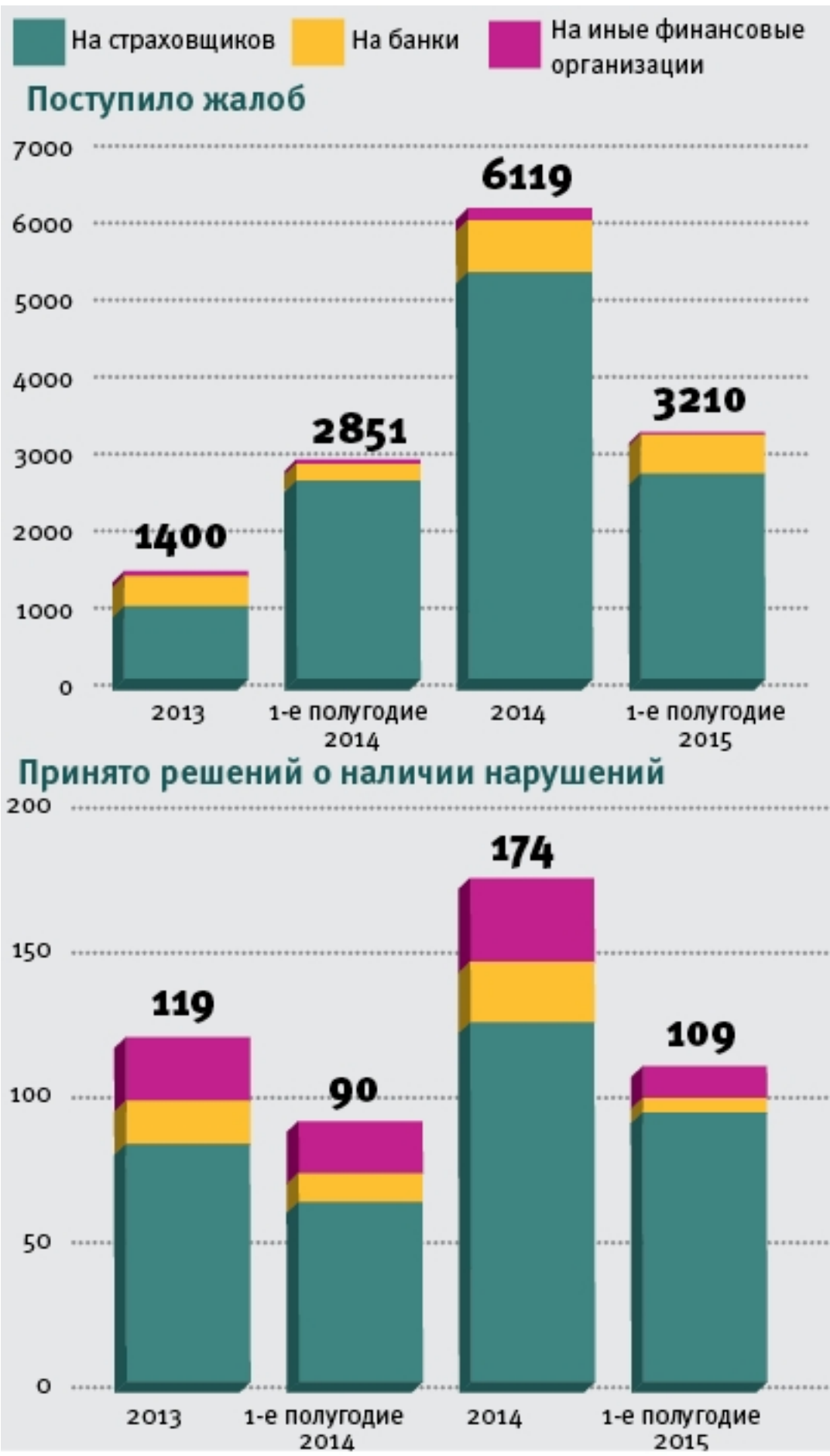
*Число жалоб, связанных с финансовыми рынками, достаточно велико (см. график), но возбуждена была всего пара сотен дел в прошлом году и сотня – в этом. Столь значительное расхождение объясняется двумя причинами. Во-первых, большинство обращений не относятся к компетенции ФАС. Во-вторых, жалобы поступают на действия всех участников рынка, мы же рассматриваем случаи, относящиеся к злоупотреблениям доминирующим положением, а количество участников рынка, его занимающее, ограничено.*

По страховым компаниям дел больше, чем по банкам. Но более 70% дел в 2014 г. против страховщиков – по ОСАГО. За первое полугодие 2015 г. число жалоб упало и стало больше жалоб на неприменение «коэффициента бонус-малус».

На втором месте жалобы физлиц на страховые и кредитные организации, связанные с выдачей кредитов и отказами банков выдать кредит без коллективного договора страхования, навязывание конкретной страховой организации и включение страховой премии в сумму кредита с невозможностью ее оплаты иным способом.

На третьем – на отказ заключить договор ОСАГО без приобретения дополнительных страховых продуктов и неприменение понижающего коэффициента. Рецепт, который теперь уже используется, – «период охлаждения». Он позволит решить проблемы не только с ОСАГО, но и с навязыванием страховых продуктов при выдаче кредитов. Российский союз автостраховщиков установил пятидневный «период охлаждения», мы же предлагаем 10 дней. А также внести изменения в закон «Об организации страхового дела», обязывающие страховщиков принимать заявления об отказе от договора добровольного страхования в любом подразделении в течение 10 дней, о возврате страховой премии и выплате страховщиками комиссионного вознаграждения посредникам по истечении «периода охлаждения». У ЦБ должно быть право устанавливать более длительный период, уменьшить срок для возврата страховой премии и определить порядок возврата страхователю уплаченной им страховой премии.

## **Как жалуются на финансовые организации**



История [Вей Кашеваров](#), 27.11.15  
Замруководителя ФАС