

Количество жалоб россиян на страховые компании не снижается, сообщил директор департамента страхового рынка ЦБ РФ Игорь Жук.

«Приходят еженедельно в Банк России сотни жалоб.... Тренд на уменьшение не обнаруживается.... Количество жалоб не уменьшается», — заявил Жук в рамках круглого стола-семинара на тему «Актуальные вопросы надзора, контроля и регулирования в страховании» в среду, добавив, что лишь в августе-начале сентября в течение двух недель было «летнее затишье».

Жук также рассказал, что сейчас граждане больше всего жалуются на доступность полиса ОСАГО, а с введением его обязательной продажи с 1 января 2017 года может появиться новый тип жалоб, количество которых пока «непрогнозируемо».

По словам Жука, Банк России крайне волнует тема, связанная с поведенческим надзором и защитой прав потребителей.

«В риск-картах, которые мы смотрим, и в досье, которые мы смотрим по компаниям, тема количества жалоб, тема адекватности или неадекватности политики по работе с клиентами — она у нас занимает существенное место», — сказал Жук. «Мы пока не дошли до решимости, когда по поведенческому надзору будем предъявлять серьезные претензии и компании будут с рынка уходить по поведенческому надзору», — добавил он.

По данным ЦБ, во втором квартале 2016 года на некредитные финансовые организации в ЦБ поступило более 28 тысяч жалоб, что на 38% больше, чем в первом квартале — 20,2 тысячи. В первом квартале доля жалоб в отношении субъектов страхового дела составила 78% от общего объема жалоб на некредитные финансовые организации. Во втором квартале доля жалоб на субъекты страхового рынка достигла 80%. В основном жалобы были связаны с ОСАГО (жалобы на отказ в заключении договора ОСАГО, на применение коэффициента бонус-малус и на навязывание допслуг).

Источник: РИА Новости , 27.10.2016