На что жалуетесь?

О чем пишут в Банк России

За первый квартал 2017 года в Банк России поступило 29,4 тыс. жалоб и обращений в отношении некредитных финансовых организаций и участников корпоративных отношений. Это, как отмечают в Службе по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг регулятора, на 45% больше, чем годом ранее.

Количество жалоб, которые пришли от жителей Центрального федерального округа, составило четверть от общего числа. И это, как отмечают эксперты, весьма неплохо – желание отстаивать свои права и задавать регулятору уточняющие вопросы свидетельствует о том, что уровень финансовой грамотности повышается. «Мы считаем, что любое обращение в Банк России со стороны потребителей финансовых услуг помогает регулятору в формировании цивилизованного рынка, удобного для всех его участников», - отмечает заместитель управляющего Отделением Тверь ГУ Банка России по ЦФО Владимир Николаевич Чирков. Кстати, направить обращение в Банк России несложно – для этого, например, можно воспользоваться интернет-приемной на сайте www.cbr.ru.

А теперь подробнее о том, на что, собственно, и жаловались потребители финансовых услуг. 81% всех жалоб, которые поступили в Банк России в январе-марте этого года, касался работы страховых компаний. Среди них наибольшее число (89%) связано с ОСАГО: в половине обращений потребители указывают на неверное применение скидок за безаварийную езду (коэффициента «бонус-малус»), примерно треть их касается оформления электронного полиса. «Страховщики начали продавать полисы е-ОСАГО в обязательном порядке только с начала текущего года, и Банк России внимательно следит за ситуацией с доступностью этой услуги, - комментирует Владимир Чирков - Если у клиента возникли трудности при оформлении электронного полиса ОСАГО, то нужно сделать снимки экрана мобильного устройства или компьютера, зафиксировав дату и время обращения. Именно эти данные нужно приложить к жалобе в интернет-приемной на сайте регулятора».

На втором месте по объему жалоб по итогам первого квартала находятся микрофинансовые организации - 11 % всех поступивших обращений. Здесь больше всего вопросов касается возврата задолженности по договору микрозайма (49% от общего числа жалоб в отношении МФО), а также деятельности по привлечению денежных средств организациями, не включенными в специальный реестр (13 %).

Добавим, что с марта этого года жалобы на кредитные организации начали поступать через единые центры сбора и обработки обращений Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России. Пока большинство из них связано с вопросами потребительского кредитования. Наиболее распространенные проблемы, о которых пишут заявители, - невозможность погасить кредит и навязывание при оформлении кредита дополнительных услуг (в том числе страхования).

ВРЕЗ:

26 % жалоб на деятельность страховщиков, МФО, ломбардов и других некредитных финансовых организаций поступило в Банк России от жителей Центрального федерального округа.