Добро пожаловаться!

Шелест купюр и звон монет – вот что представляют многие жители Твери при упоминании Центробанка. На самом деле операции с наличностью – далеко не единственное занятие сотрудников Банка России. Одна из важных функций – защита прав потребителей финансовых услуг, то есть практически всех нас. О задачах и успехах в этой сфере рассказывает начальник отдела по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров Отделения Тверь ГУ Банка России по ЦФО Андрей Баев.

- Андрей Владимирович, на кого можно пожаловаться в Центробанк?

- Банк России рассматривает жалобы в отношении различных участников финансового рынка, в том числе банков, страховых организаций, МФО, ломбардов, а также участников корпоративных отношений (АО, ООО). Причём от граждан жалоб поступает больше, чем от организаций.

На что в основном жалуются люди? На неверное применение страховыми компаниями коэффициента бонус-малус (КБМ). Это показатель безаварийной езды, влияющий на стоимость полиса ОСАГО. Тем автолюбителям, кто ездит аккуратно, государство даёт ежегодный бонус в виде понижения стоимости страховки. За 10 лет без аварий набегает 50% скидки. Важно заметить: эту скидку делает государство, а не страховая организация.

Поскольку скидка может быть достаточно существенной, люди стали обращать на нее внимание и принимать меры, чтобы получить ее в полном объеме. К примеру, при урегулировании одной из последних подобных ситуаций благодаря Банку России тверичу вернется 2000 рублей, излишне уплаченных из-за неправильного расчета страховщиком КБМ.

Приведу еще один пример. Жительница Тверской области приобрела полис с пониженным КБМ, через некоторое время вышла замуж и сменила фамилию, уведомив об этом страховую компанию. Но та по какой-то причине не внесла изменения в её личные данные и применила повышенный КБМ, когда женщина в следующий раз обратилась за полисом. Дама обратила внимание на неточность и обратилась к нам с жалобой, и после нашего запроса страховщики должны исправить свои ошибки.

- А что будет, если страховщик не отреагирует на запрос из Банка России?

- Центробанк является контролирующей организацией для страховых компаний, и они обязаны представлять документы и объяснения по запросам Банка России. Если же запрос не исполнен, мы направляем предписание об устранении этого нарушения, а за неисполнение предписания Банка России организации грозит административный штраф в размере 500-700 тыс. рублей. Судебная практика на этот счёт имеется, и она в нашу пользу.

- Чем ещё грешат страховые компании?

- Это навязывание дополнительных услуг при заключении договора ОСАГО, когда клиенту, допустим, предлагают застраховать вдобавок имущество и жизнь. Важно знать, что за навязывание этих дополнительных страховок предусмотрена административная ответственность. В 2015 году к ней были привлечены четыре начальника отделов одной страховой компании, работающей в Тверской области. Суды были долгими, мы выезжали в различные районы нашей области, чтобы участвовать в судебных заседаниях. В результате страховщики стали менее назойливыми. Важно знать, что по новым правилам за навязывание несут ответственность и юридическое лицо, и даже страховой агент. Но поскольку доказывать навязывание долго, то для клиентов Банк России ввёл правило, согласно которому в течение пяти дней можно отказаться от подобной услуги. В следующем году планируется увеличить этот срок, так называемый «период охлаждений», до 14 дней. Для того, чтобы им воспользоваться, надо написать заявление о расторжении договора добровольного страхования и возврате уплаченных страховщику средств. Но

проще всего в офисе компании сразу же однозначно и твёрдо заявить, что вы пришли заключать договор ОСАГО и ничего лишнего вам не нужно.

- А ещё с какими жалобами обращаются люди в Центробанк?

- В жизни бывают ситуации, когда человек вынужден заложить какую-то ценную вещь в ломбард. Кстати, ломбардов в нашем регионе 97. Потом дела пошли на лад, он её выкупает, а уже дома ему кажется, будто предмет повреждён или подменён. Например, в нашей практике был случай с серебряной чайной ложкой, которая имеет ценность скорее как семейная реликвия. И вот владелец сдал её в ломбард, потом выкупил. При этом расписался, что ему возвращён предмет надлежащего качества, а дома обнаружил, как ему показалось, два свежих надпила. Клиент пожаловался в Банк России, и мы начали разбираться в ситуации. На наш запрос ломбард ответил, что ложка всё время залога хранилась в полиэтиленовом пакете в сейфе, да и подпись клиента на залоговом билете означает отсутствие претензий. В подобной ситуации Банк России не принимает ничью сторону, мы лишь можем посоветовать обращаться за разрешением спора в суд.

-

Подводя итог: на испорченную колбасу можно жаловаться в Роспотребнадзор, а на «неправильный» полис – в Банк России. А как вообще вам можно пожаловаться?

- Это легко, главное, никуда ходить не нужно. На сайте www.cbr.ru находится интернет-приёмная Банка России, а там нужно лишь заполнить форму для отправки жалобы. В этом случае её начнут рассматривать уже на следующий день, а ответ будет дан в течение месяца. В исключительных случаях, требующих сбора дополнительных данных, срок ответа может составить 2 месяца. Можно также пожаловаться и традиционным способом – почтой на адрес: 170100, г. Тверь, ул. Советская, д. 13.

Количество жалоб, поступивших от жителей Тверской области в Отделение Тверь ГУ Банка России по ЦФО в первом полугодии 2017 года

Январь – 22, Февраль – 30, Март – 34

Журналист МК в Твери Дмитрий ХОДАРЕВ