



*В IV квартале 2016 года в Банк России поступило более 26 тыс. жалоб и обращений в отношении некредитных финансовых организаций, что ненамного превышает количество жалоб, полученных в III квартале (25,5 тыс.), но на 27% больше, чем за аналогичный период 2015-го (19 тыс.). При этом доля жалоб и обращений в отношении страховщиков снизилась и составила 74% от общего числа жалоб на некредитные финансовые организации (в III квартале — 80%). Об этом свидетельствуют данные отчета службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг, сообщает пресс-служба ЦБ.*

В свою очередь выросла доля жалоб и обращений в отношении микрофинансовых организаций (до 15% с 11% в III квартале). Кроме того, больше жалоб по сравнению с предыдущим кварталом поступило на эмитентов (корпоративные отношения, эмиссия ценных бумаг): их доля составила 6% (в III квартале — 4%).

Среди жалоб в отношении субъектов страхового рынка традиционно самую большую долю составляют проблемы, связанные с ОСАГО (86%), при этом 61% — жалобы на неверное применение коэффициента «бонус-малус» (скидки за безаварийную езду). В предыдущем квартале доля таких обращений была меньше (47%), а почти треть (29%) составляли жалобы на отказ в заключении договора в связи с отсутствием бланков в офисах страховых организаций. В IV квартале доля жалоб на отказ в заключении договора, в том числе в связи с отсутствием бланков, составила 19% от всех обращений, еще 15% — жалобы на навязывание услуг при заключении договора ОСАГО.

Число звонков в контактный центр Банка России в IV квартале 2016 года снизилось на 5,1% по сравнению с III кварталом. При этом стоит отметить уменьшение на 13,4% количества вопросов граждан относительно микрофинансовых организаций, кредитных потребительских кооперативов и ломбардов.

Источник: Банки.ру, 07.03.017