



*За прошлый год в Банк России поступило 100,2 тыс. жалоб на некредитные финансовые организации и участников корпоративных отношений, что в 1,5 раза больше, чем в 2015 году. Об этом говорится в годовом отчете службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг, сообщает пресс-служба регулятора.*

Несмотря на то что доля жалоб на деятельность страховых организаций сохранилась на сравнимом с 2015 годом уровне (78%), в количественном измерении их стало на 47% больше, чем годом ранее. В основном рост произошел за счет жалоб и обращений по вопросам ОСАГО, число которых увеличилось в 1,6 раза по сравнению с предыдущим годом. В основном причинами жалоб в этом сегменте стали применение неверного значения КБМ (скидки за безаварийную езду) при расчете страховой премии по ОСАГО (рост в два раза) и отказы в заключении договора, в том числе по причине отсутствия бланков полисов (рост в 1,7 раза).

Доля жалоб в отношении микрофинансовых организаций увеличилась на 3 процентных пункта по сравнению с 2015 годом и составила 12%. Их количество также значительно выросло и достигло 11,9 тыс. Наибольшее число поступивших жалоб на микрофинансовые организации касается возврата задолженности по договору микрозайма (44% от всех жалоб в отношении МФО), а также соблюдения условий договора микрозайма (12%).

По результатам рассмотрения жалоб Банк России направил поднадзорным организациям более 8 тыс. предписаний об устранении нарушений и (или) недопущении нарушений законодательства, а также составил 5 100 протоколов об административных правонарушениях. Общая сумма наложенных штрафов на некредитные финансовые организации в связи с рассмотрением обращений в 2016 году составила более 200 млн рублей.

В контактный центр Банка России в 2016 году поступило 193,8 тыс. звонков, что на 5,5% больше аналогичного показателя 2015-го.

Источник: баник.ру, 28.03.2017