

Риск-профиль будет определяться по количеству жалоб, поступающих на компанию, сообщила представитель Банка России.

ЦБ планирует в рамках поведенческого надзора за страховщиками к концу 2017 года определить список самых проблемных с точки зрения жалоб клиентов компаний и проводить с ними превентивную работу по улучшению качества услуг. Об этом на страховой конференции сообщила начальник управления по рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России Анастасия Андросенко.

По ее словам, это будет дополнением к «реактивному» поведенческому надзору, то есть работе по уже имеющимся жалобам потребителей. Поведенческий риск-профиль будет базироваться на количестве жалоб, которые поступают на страховщика, и мерах, которые применяются в отношении страховой организации.

«Мы планируем к новому году отобрать топ самых рисковых компаний, и за этими компаниями осуществлять более пристальный надзор и пытаться решить проблемы как на уровне региона, на уровне компании, так и на уровне продукта и бизнес-процесса. Это более широкий и нетрадиционный подход, где часто будут применяться не меры реагирования, а более вариант «лайт» — встречи, рекомендательные письма и работа непосредственно с компанией, направленная на улучшение качества оказания услуг», — сказала Андросенко.

Источник: ТАСС, 18.10.2017