

За 11 месяцев т.г. доля жалоб на страховщиков в ЦБ РФ от всех жалоб на некредитные финансовые организации (НФО) выросла на 8 процентных пунктов (п.п.) по сравнению с показателем годом ранее, до 64%, сообщила замначальника управления службы Банка России по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Северо-Западном федеральном округе на международной конференции «Барьер-2017» в Санкт-Петербурге.

«Если распределить эти обращения по видам страхования, то, безусловно, в отношении обязательного страхования есть обращения, которые касаются приобретения фальшивых полисов ОСАГО на бумажном носителе. Единичные обращения в 2017 году касались вопроса приобретения электронного полиса ОСАГО не на официальных сайтах страховых организаций, а на так называемых фишинговых сайтах», — отметила она.

Общее количество жалоб на страховщиков за 11 месяцев составило 4,2 тыс. В частности, доля жалоб на оказание услуг по ОСАГО выросла на 6 п.п. — до 73%, по каско сократилась на 9 п.п. — до 4%. Доля обращений по поводу других видов страхования выросла с 20% до 23%.

Общее количество жалоб на НФО составило 6,6 тыс., темп роста обращений — на 21,7%, в основном за счет увеличения числа жалоб в отношении субъектов страхового дела и рынка микрофинансирования (МФО). В частности, доля жалоб на МФО выросла с 19% до 20%, на участников корпоративных отношений — сократилась с 9% до 6%.

Источник: Финмаркет, 14.12.2017