

За прошлый год число обращений граждан в Роспотребнадзор о нарушении прав в сфере финансовых услуг выросло на 22 процента, отмечается в докладе «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2013 году», подготовленном ведомством совместно с компанией «ФБК».

Впрочем, в общем объеме обращений в Роспотребнадзор доля жалоб на фининституты остается незначительной – 3,4 процента.

Большая часть претензий связана с банками – на них приходится 80 процентов всех обращений. Но в прошлом году значительно увеличилось количество обращений граждан, недовольных услугами микрофинансовых (МФО) и страховых организаций – в 2 и 3 раза соответственно.

Статистика Службы Банка России по финансовым рынкам за 2013 год также свидетельствует о том, что больше всего обращений к регулятору касались страховщиков (1191 обращение за год), на втором месте МФО и кредитные кооперативы (718).

По словам руководителя Службы Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров Ольги Крайновой, жалобы на обязательные виды страхования преобладают (342 из них касаются ОСАГО), среди добровольных видов страхования на первом месте каско (157).

Сейчас на страховом рынке работают около 400 компаний, однако с учетом его высокой концентрации большой объем сосредоточен в двух десятках. На них, по словам гендиректора компании «ГлавСтрахКонтроль» Николая Тюрникова, приходится 380 тысяч исков – больше, чем ко всем другим финансовым организациям вместе взятым. По словам эксперта, к страховым компаниям очень высокий уровень недоверия. Не в последнюю очередь это связано с тем, что отношение выплат к сборам составляет 46,5 процента.

«Этот показатель неприличен для цивилизованного мира, где страховые премии

исчисляются процентами. Страховая компания получает временно деньги клиентов, которые, вероятно, потом им выплатит, и все страны стремятся, чтобы разница между сборами и выплатами была минимальной. Тогда удовлетворение клиентов будет высоким. А зарабатывает цивилизованная страховая компания на инвестировании средств клиентов», – отметил Тюрников.

Что касается МФО, в докладе рост числа жалоб на них объясняют значительным ростом рынка (на 77% за 2013 год). Его участники считают, что эффективно работать с жалобами клиентов помогают меры, выработанные на базе саморегулируемых организаций. «С одной стороны, мы видим некий рост жалоб в абсолютном значении, – подтвердил советник по правовым вопросам Российского микрофинансового центра Алексей Чирков. – С другой – число жалоб на МФО более чем в 25 раз меньше жалоб на банки, хотя количество последних в пять раз меньше МФО. Значительная часть обращений заемщиков – это не собственно жалобы, а просьбы о реструктуризации задолженности или о разъяснении какой-либо информации по конкретной ситуации». По словам Чиркова, основная причина жалоб – «серые» кредиторы, которые не являются микрофинансовыми организациями, их деятельность не регламентируется законодательством. И регуляторам, и участникам рынка важно сконцентрироваться на борьбе именно с этим сегментом для его сокращения до нуля, подчеркнул эксперт.

В ФинПотребСоюзе «РГБ» рассказали, что структура обращений к ним близка к той, которую приводит в своем докладе Роспотребнадзор. Почти 80% претензий приходится на банковские услуги. Это и жалобы на действия коллекторов, и ошибки БКИ – из обращений по поводу банков около 70% касаются кредитов. Самые распространенные претензии – это навязывание дополнительных услуг, в первую очередь страхования. Регулярно встречаются и случаи взимания необоснованных комиссий. «Есть серьезная проблема – комиссия банка за оформление добровольной страховки, – отметил председатель правления Общероссийской общественной организации потребителей Виктор Майданюк. – Сначала клиента уговаривают застраховаться, он соглашается, платит деньги, а потом обнаруживает, что половина или даже больше половины уплаченной им суммы уходит не на страховую услугу, а на комиссию банка за ее оформление».

Источник: [Российская бизнес-газета](#), № 25, 01.07.14

Автор: Носкова Е.