

Доля жалоб потребителей на страховщиков в общем числе обращений потребителей финансовых услуг снизилась с 80% во втором квартале до 68% в третьем квартале текущего года.

Этой информацией поделился участник семинара, организованного Всероссийским союзом страховщиков (ВСС) с участием представителей Банка России «Актуальные вопросы надзора, контроля и регулирования в страховании».

По его словам, общее число жалоб во втором и третьем кварталах на всех участников финансового рынка сопоставимо, число обращений равно 8 тыс.

При этом, по словам источника «Интерфакса», «из общего объема жалоб на страховщиков примерно 60% касается ОСАГО».

Центральный банк РФ разделяет поступившие обращения на три группы. В первую условно относятся обоснованные обращения. Во вторую группу настойчивые повторные обращения одних и тех же жалобщиков, а в третью группу условно относят жалобы пользователей страховых услуг, свидетельствующие о непонимании потребителями принципов организации страхования.

Таким образом, пояснил источник, «Банк России ставит себе задачу по выявлению зон, которые требуют дополнительных усилий с точки зрения разъяснения принципов действия договоров страхования и ответственности страховщиков».

В ходе обсуждения на семинаре представители Банка России сообщили о результатах проведения «шоковых проверок» в страховых компаниях.

До недавнего времени подобные проверки, связанные с одновременными действиями в большом количестве подразделений страховщика, в этом сегменте финансового рынка не проводились. Практика проведения подобных проверок показала, что на этот период

деятельность страховой компании оказывается парализованной.

«Банк России ставит задачу найти такой алгоритм взаимодействия со страховщиком во время проведения проверки, который позволял бы компании полноценно функционировать в этот период», – сообщил собеседник агентства.

Источник: [Экономика и жизнь](#) , 28.10.14