

*Жалобы в отношении страховщиков в общей структуре жалоб, поступивших в ЦБ РФ в четвертом квартале 2014 года, составили 62%, сообщил агентству «Интерфакс-АФИ» руководитель службы Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров Илья Кочетков.*

«В общей структуре жалоб, поступивших в службу, жалобы в отношении субъектов страхового дела составили 62%. Данный показатель снижается от квартала к кварталу. Так, во втором квартале жалобы составили 80%, в третьем – уже 68%», – сказал И.Кочетков.

Таким образом, за период со второго по четвертый квартал 2014 года доля жалоб на страховщиков сократилась на 18 процентных пунктов (п.п.).

И.Кочетков также сообщил, что в четвертом квартале в отношении страховщиков было возбуждено более 400 дел об административном нарушении. «По каждому обращению, содержащему информацию о возможном нарушении прав потребителя, службой проводится проверка изложенных в обращении фактов, запрашиваются и анализируются документы, представленные страховщиками. По результатам проведенного анализа заявителю направляется ответ по существу изложенной проблемы, а в адрес страховщика может быть направлено предписание об устранении выявленных нарушений или возбуждается дело об административном правонарушении, предусмотренном КоАП. Всего в четвертом квартале 2014 года в отношении страховщиков было возбуждено более 400 таких дел», – сказал И.Кочетков.

Он отметил, что доля жалоб по ОСАГО, поступивших в отношении страховщиков, в четвертом квартале составила 69% в общем объеме жалоб на страховщиков, по каско – 11%.

«Обращает на себя внимание то, что несколькими годами ранее доля жалоб в ОСАГО и автокаска, по данным Федеральной службы страхового надзора (ФССН), была сопоставима. Так, по данным ФССН, в 2010 году в общей структуре обращений жалобы, связанные с ОСАГО, составили порядка 50%. При этом количество жалоб по ОСАГО несколько опережало аналогичный показатель в автокаска. Резкое расхождение числа обращений потребителей ОСАГО и автокаска в 2014 году может косвенно указывать на

дефицит тарифа в ОСАГО, который понуждает страховщиков к проведению жесткой выплатной политики, которую потребители воспринимают как ущемляющую их интересы. С другой стороны, свобода установления тарифа в автокаско позволяет страховщику полнее компенсировать свои затраты и лучше исполнять обязательства по добровольным договорам», – считает главный эксперт «Интерфакс-ЦЭА» Анжела Долгополова.

И.Кочетков также отметил, что при росте в четвертом квартале 2014 года количества поступивших обращений в отношении страховщиков служба фиксирует снижение количества обращений в связи с ненадлежащим оказанием услуг при добровольном медицинском страховании, добровольном страховании имущества.

Среди основных жалоб на страховщиков И.Кочетков выделил навязывание дополнительных услуг при заключении договора ОСАГО (41%), отсутствие бланков полисов ОСАГО (24%), длительный срок принятия страховой организацией решения о страховой выплате (12%), применение страховщиками неверного значения коэффициента «бонус-малус» при расчете страховой премии по ОСАГО (8%).

Он добавил, что жалобы граждан на страховщиков в отношении иных видов страхования в основном связаны со страхованием ответственности туроператоров и страхованием от несчастных случаев (болезней).

Источник: [Финмаркет](#) , 19.02.15