

*Банк России переходит к формированию новой ветки надзора в сфере защиты прав потребителей. Об этом сообщил руководитель Службы по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров Михаил Мамута на конференции «Страховой бизнес в эпоху перемен».*

По его словам, сейчас работает надзорная модель, которая предполагает проведение расследования по каждой жалобе, в случае нарушения права — его восстановление, применение административного реагирования. Но эти меры имеют реактивный характер, то есть реагирование уже на произошедшее нарушение, сказал глава службы Банка России. «Понятно, если мы ничего не поменяем в модели надзора, у нас будет продолжаться линейный рост (обращений и жалоб — прим.)», — продолжил он. По словам М.Мамуты, Банк России пришел к выводу, что необходим активный надзор, направленный на предотвращение жалоб потребителей. «Поэтому наш подход в ближайшее время будет заключаться в формировании второй ветки надзора — превентивного характера», — добавил М.Мамута. Такой надзор является профилактическим и позволяет предотвратить нанесение ущерба потребителю. Он будет основываться на соотношении числа жалоб и обращений в отношении конкретных участников страхового рынка в сравнении со средним значением.

В область такого надзора будет включено информирование и взаимодействие с клиентами, ценообразование, маркетинг компаний, требования базовых стандартов по ЗПП, договорные отношения. По данным М.Мамуты, в 2015 году в Банк России поступило 68,3 тыс. обращений и жалоб в отношении некредитных финансовых организаций (в том числе 78% на в отношении субъектов страхового дела), за 9 месяцев 2016 года — 73,7 тыс. (79% в отношении субъектов страхового дела).

Этот рост не объясняется только качеством услуг, он обусловлен и другими факторами, в том числе повышением финансовой грамотности граждан. «Он объясняется целым набором факторов, в том числе повышение информированности граждан, понимание, куда обращаться за защитой своих прав. Качество жалоб улучшается. Наверное, и формируется некая профессиональная прослойка людей, которые помогают гражданам. Это такие специализированные консультанты, это не так плохо», — сказал он.

Источник: korins.ru, 01.11.2016