

*Количество жалоб потребителей финансовых услуг в отношении субъектов страхового дела за январь — май 2019 составило 20 тыс. и уменьшилось на 38,5% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, когда было зафиксировано 32,5 тыс. обращений, следует из материалов к выступлению главы Службы Банка России по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Михаила Мамуты.*

«Динамика жалоб имеет в целом продолжающийся понижательный характер, это не может нас не радовать, потому что страховой рынок на протяжении последнего года демонстрирует рост, клиентоориентированность, если смотреть глазами самих клиентов», — сказал Мамута на Международной конференции по страхованию.

Также из материалов к выступлению представителя ЦБ следует, что количество обращений по ОСАГО уменьшилось на 41,9% (16,1 тыс.), в январе — мае 2018 года их было 27,7 тыс. Из всех жалоб, касающихся ОСАГО, рост наблюдается только в сегменте страхового возмещения по ОСАГО. Их количество выросло на 25,8% за отчетный период и составило 3,9 тыс. против 3,1 тыс. годом ранее. Количество обращений по навязыванию дополнительных услуг при заключении договора ОСАГО упало на 90,9% и составило около 100 жалоб против 1100 годом ранее.

Число обращений по мисселлингу (некорректные продажи) возросло на 14,3% и составило около 800 обращений в январе — мае 2019 года против около 700 жалоб за отчетный период прошлого года.

ТАСС, 03.07.2019