*ЦБ меняет модель надзора за финансовыми некредитными организациями, оценивать их деятельность регулятор будет в зависимости от жалоб клиентов.*

ЦБ разделит финансовые организации, к которым относятся страховщики, профучастники, микрофинансовые организации, кредитные кооперативы, на группы риска в зависимости от жалоб клиентов. Реализовать новую модель надзора ЦБ рассчитывает уже в 2017 году.

«В настоящее время происходит формирование новой модели надзора на финансовом рынке, которую можно назвать надзором за соблюдением правил поведения финансовых компаний в отношении клиентов, это так называемый поведенческий надзор в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг», — сказал в среду, 16 ноября, руководитель службы по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров Банка России Михаил Мамута на XV национальной конференции по микрофинансированию и финансовой доступности.

Он пояснил, что в рамках модели создается «так называемая сигнальная система поведенческого надзора», в которой все финансовые компании будут разделены на три, возможно, четыре группы риска с точки зрения взаимодействия с потребителями. При этом жалобы клиентов будут основным фактором отнесения компании в ту или иную группу риска. Вместе с тем учитываться также будут и другие факторы, такие как размер компании, ее влияние на рынок в целом, региональный аспект, продуктовый.

Мамута отметил, что речь идет обо всех финансовых компаниях. «Мы сейчас находимся на этапе конструирования этой системы. Дискуссия с рынком идет по разным секторам, мы не будем ее запускать, пока точно не поймем, как она работает», — сказал он. Реализация новых принципов надзора намечена на 2017 год.

В Центральный банк поступают сотни тысяч обращений в год на финансовые организации — банки, страховые компании, микрофинансовые организации, кредитные кооперативы, ломбарды, профучастников. «Если быть точным, в этом году мы ждем около 300 тыс. обращений», — сказал Мамута.

На финансовые некредитные организации за девять месяцев этого года ЦБ получил 73 тыс. жалоб. В основном потребители недовольны качеством услуг страховых компаний, в частности при обслуживании ОСАГО.

Источник: РБК, 18.11.2016