



*В Банк России во II квартале 2017 года поступило 31,5 тыс. жалоб от потребителей финансовых услуг на некредитные финансовые организации и участников корпоративных отношений. Это примерно соответствует уровню I квартала 2017 года (29,4 тыс. жалоб). Данные приводятся на сайте регулятора со ссылкой на отчет службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг.*

Из-за резкого всплеска числа жалоб на негосударственные пенсионные фонды во II квартале изменилась структура обращений. Доля жалоб на субъекты страхового дела снизилась на 12 процентных пунктов до 69%, на участников рынка коллективных инвестиций — выросла на 15 п. п. до 16%.

Среди жалоб на страховые организации наибольшую долю занимают обращения по вопросам ОСАГО (84%). При этом основная тематика жалоб по «автогражданке» касается применения коэффициента «бонус-малус» (61%). Во II квартале значительно (на 40% по сравнению с I кварталом 2017 года) сократилась доля жалоб на отсутствие возможности заключения договора ОСАГО в электронном виде. «На старте продаж, в начале 2017 года, значительная часть обращений по е-ОСАГО была связана с непониманием автовладельцами особенностей заключения договора через Интернет и прежде всего касалась вопросов коммуникации со страховой компанией. По мере того как потребители начали осваивать новую форму покупки полиса ОСАГО, число жалоб по данной тематике начало снижаться, несмотря на рост продаж е-ОСАГО», — комментируют в Центробанке.

С апреля 2017 года в Банк России начали поступать многочисленные обращения в отношении негосударственных пенсионных фондов. Граждане в основном жаловались на незаконный перевод пенсионных накоплений из одного НПФ в другой либо удержание средств у текущего страховщика, а также на потерю инвестиционного дохода при переходе.

В результате в первом полугодии 2017 года по итогам переходной кампании за 2016 год в Банк России поступило 2,6 тыс. жалоб — это в пять раз больше, чем в совокупности за три предыдущих года по указанному вопросу. Всего во II квартале 2017 года в ЦБ поступило 4,8 тыс. жалоб на деятельность субъектов коллективных инвестиций (НПФ, управляющие компании, специализированные депозитарии).

Граждане не имеют возможности получить актуальную информацию при заключении договора с негосударственными пенсионными фондами. Об этом говорится в сообщении по итогам рассмотрения коллегией Счетной палаты итогов проверки процедур подачи застрахованными лицами заявлений о переходе (досрочном переходе) из НПФ в Пенсионный фонд России, из ПФР в негосударственные фонды и из одного НПФ в

другой в электронной форме в совокупности с процедурой заключения договора об обязательном пенсионном страховании за период 2012-2016 годов.

На микрофинансовые компании во II квартале поступило 10% жалоб, на эмитентов — 3% жалоб, на профессиональных участников рынка ценных бумаг и кредитные потребительские кооперативы — по 1% от общего числа обращений к регулятору в отношении некредитных финансовых организаций.

В контактный центр Банка России во II квартале 2017 года поступило более 40 тыс. звонков, что оказалось на 6% меньше аналогичного показателя 2016 года.

Источник: Банки.ру, 01.08.2017