



# Банк России

Центральный банк Российской Федерации

Главное управление Центрального банка  
Российской Федерации по Центральному  
федеральному округу г. Москва

## Тамбовчане разобрались с электронным ОСАГО

Граждане стали меньше жаловаться на проблемы с ОСАГО. Банк России подвел **итоги работы с обращениями потребителей финансовых услуг за второй квартал 2017 года**. Главный вывод: люди стали меньше жаловаться на страховые компании.

Когда страховая компания, микрофинансовая организация или другой участник финансового рынка нарушают права своих клиентов, те могут обратиться в специальную службу Банка России. И активно этим пользуются, пытаясь разобраться в нюансах и повысить собственную финансовую грамотность. Всего за второй квартал текущего года в Службу по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг регулятора поступило 31,5 тыс. жалоб на некредитные финансовые организации и участников корпоративных отношений. Это немного больше, чем было по итогам первого квартала (29,4 тыс.). По традиции, россияне чаще всего жалуются на страховые компании – однако за три месяца этот показатель снизился весьма существенно: с 81 до 69 процентов.

### Экономим на автогражданке

Надо сказать, что среди жалоб на страховые организации лидирует тема ОСАГО (84%). А среди проблем с автогражданкой самая распространенная – на неверное, по мнению водителей, применение коэффициента бонус-малус (61%). Скидка за безаварийную езду (КБМ), которая позволяет сэкономить на полисе ОСАГО до половины от его стоимости. «Если водитель заметил, что КБМ указан неправильно, нужно написать обращение в Банк России, который проведет проверку и поможет исправить ситуацию», – поясняет управляющий Отделением по Тамбовской области ГУ Банка России по ЦФО Михаил Носенков.

Во втором квартале серьезно сократилась доля жалоб на невозможность заключения договора ОСАГО в электронном виде (до 21%). «На старте обязательных продаж, в начале 2017 года, значительная часть обращений по е-ОСАГО была связана тем, что автовладельцы не всегда понимали особенности заключения договора через интернет. По мере того, как потребители начали осваивать новую форму покупки полиса ОСАГО, число жалоб по данной тематике начало снижаться, а продажи е-ОСАГО существенно выросли, - поясняет управляющий Отделением по Тамбовской области ГУ Банка России по ЦФО Михаил Носенков. Меньше стали жаловаться и отсутствие бланков для оформления ОСАГО – количество подобных обращений снизилось до 3%.

### Когда пенсии идут не туда

На втором месте – жалобы на участников рынка коллективных инвестиций. Доля подобных обращений выросла до 16% за счет роста количества жалоб на негосударственные пенсионные фонды. По данным Банка России, 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. И, кстати, сравнительно небольшая доля жалоб во втором квартале пришлась на микрофинансовые компании (10%), причем она сократилась на 1 п.п. А реже всего потребители, как и кварталом ранее, жаловались на кредитные потребительские кооперативы (1%).

Отделение по Тамбовской области

Главного управления Банка России

по Центральному федеральному округу

телефон: 8 (4752) 79-30-10;

68 media@cbr.ru