# ЖАЛОБЫ КАК ИНДИКАТОР ФИНАНСОВОГО РЫНКА

**Михаил Мамута**

*Руководитель Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России*

Руководитель Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России Михаил Мамута считает, что снижение числа жалоб не может быть целью работы его ведомства, ведь обращения потребителей помогают своевременно обнаружить и решить существующие проблемы. И чем действенней помощь регулятора или омбудсмена, тем больше доверяют им граждане и тем чаще будут жаловаться.

**Современные страховые технологии: За последнее время ЦБ провел серьезную работу по повышению качества предоставляемых страховщиками услуг. Сколько жалоб на страховщиков поступило регулятору в 2018 году? Какую динамику Вы видите?**

**Михаил Мамута**: Действительно, работа была проведена большая, и ее эффективность подтверждают статистические данные за 2018 год. Ранее мы наблюдали

рост числа жалоб на страховые организации в среднем на 20–30 % в год. А в 2018 году впервые был отмечен обратный тренд: жалоб в этом сегменте стало на треть меньше, чем в 2017 году.

Потребители направили регулятору 54,3 тыс. обращений на страховщиков — значение практически вернулось к уровню 2015 года. Самое большое снижение показали жалобы по теме ОСАГО. Таких мы получили 44,3 тыс. — что на 43 % меньше, чем в 2017 году (77,9 тыс.). Но вопросы по ОСАГО остаются самыми популярными среди обращений в страховом сегменте — в последние три года их доля в общем количестве жалоб на страховщиков не опускается ниже 80 %. Дело в том, что это один из самых массовых и социально значимых видов страхования.

Самое большое снижение показали обращения по Е-ОСАГО, которые появились в 2017 году, когда был введен электронный полис. В течение первого года к нам поступило около 20 тыс. таких жалоб, а в 2018 году их количество сократилось более чем на 60 % и составило 7,3 тыс. На это повлияли требования регулятора к страховщикам поддерживать бесперебойную работу сайтов при оформлении ОСАГО в электронном виде, регламентация порядка заключения договоров, введение натурального возмещения ущерба и проведение надзорных мероприятий.

В 2018 году сохранились и другие положительные тренды. Продолжилось снижение количества жалоб по таким важным темам, как отказ в заключении договора ОСАГО (снижение на 36 %) и навязывание дополнительных услуг при оформлении полиса (на 42 % меньше, чем в 2017 году). Это связано с запуском системы «Единый агент» и появлением электронного полиса, а также с проведением ряда мероприятий по проверке обеспечения доступности оформления электронного ОСАГО в рамках поведенческого надзора. Снизилось и количество обращений, связанных с применением коэффициента бонус-малус — их поступило 22,7 тыс. (в 2017 году — 38,6 тыс.).

Мисселинг — это неумышленное или умышленное формирование у покупателя ложных ожиданий в отношении финансового продукта, которое часто сопровождается навязыванием, умалчиванием о рисках и других существенных особенностях продукта, даже намеренным введением потребителя в заблуждение.

В то же время появились новые темы жалоб — например, на процедуру натурального возмещения ущерба по ОСАГО. Во втором полугодии 2017 года мы получили 300 таких обращений, а в 2018 году — уже 1,5 тыс.

**ССТ: Насколько остро стоит проблема мисселинга? Она характерна исключительно для инвестиционного страхования жизни или наблюдается и в других страховых продуктах?**

**М. М.**: Проблема мисселинга, действительно, актуальна.

Чаще всего таким образом продают полисы инвестиционного страхования жизни (ИСЖ), но этим дело не ограничивается: нередко в офисах банков так реализуют векселя и другие сложные и непривычные для инвестора финансовые инструменты.

Мы считаем, что борьба с мисселингом должна стать частью корпоративной культуры финансового посредника. Если регулятором установлен факт использования мисселинга как части бизнес-модели организации, то ответственность за это должны нести и менеджер, и его начальник, и член правления компании, отвечающий за продажи финансовых продуктов. Меры по предотвращению и наказанию за такие продажи должны быть закреплены во

внутренних документах организации. Система нетерпимости к мисселингу, предполагающая как минимум депремирование, может стать эффективным инструментом противодействия мисселингу. Поможет борьбе с недобросовестными практиками продаж и ответственность для поставщиков инструментов на финансовом рынке, поэтому мы участвуем в работе над соответствующим законопроектом.

**ССТ: Как много жалоб на навязывание страховых услуг к кредитным продуктам банков? Есть ли разница по количеству жалоб от клиентов финансовых холдингов (страховщик и банк в одной финансовой группе) по сравнению с ситуацией, когда банк предлагает продукты страховщиков, не входящих в группу?**

**М. М.**: В сегментах потребительского и ипотечного кредитования наблюдается рост количества жалоб, причем именно на навязывание страховых услуг при выдаче кредитов. В 2018 году регулятор получил 11,5 тыс. обращений от потребителей, которым навязали дополнительные страховые услуги при оформлении потребительского кредита — на 38 % больше, чем годом ранее. Жалоб на навязывание страховки при выдаче ипотеки также стало в два раза больше.

Вместе с тем в распоряжении потребителя есть действенный механизм отказа от навязанной ему услуги добровольного индивидуального страхования — «период охлаждения». При этом отказ никак не влияет на условия уже полученного кредита.

Что касается данных о количестве жалоб клиентов финансовых холдингов, то на текущий момент такая статистика не ведётся.

**ССТ: Клиент банка, подписывая бумаги, часто даже не читает ее! Есть ли у регулятора план действий по снижению навязанных или связанных сделок?**

**М. М.**: Действительно, зачастую потребитель подписывает договор с финансовой организацией, не читая его полностью и не обращая внимания на существенные условия. Научить наших граждан внимательно читать договор и выяснять у сотрудника банка все непонятные вопросы — не такая уж простая задача, но мы стараемся ее решить и в рамках работы по повышению финансовой грамотности населения, и работая над упрощением самих договоров и визуализацией их ключевых условий.

Мы призываем потребителей внимательно изучать все условия договоров и добиваться разъяснения непонятных пунктов от сотрудников финансовых организаций ещё до подписания договора. Осведомленность о полной стоимости услуг и всех обязательствах поможет избежать спорных ситуаций в будущем. Для широкого информирования граждан всех возрастов — от дошкольников до пенсионеров — мы запустили просветительский интернет-ресурс «Финансовая культура» (fincult.info), где можно ознакомиться с самыми актуальными и достоверными материалами по финансовой грамотности.

Конечно, мы не ограничиваемся финансовым просвещением граждан. Мы также ведем активную работу с финансовыми организациями, устанавливая требования к качеству взаимодействия с потребителями. Так, в отношении добровольных видов страхования усилия регулятора концентрируются на обеспечении максимально полного информирования граждан для принятия ими взвешенных решений

В отношении добровольных видов страхования усилия регулятора концентрируются на обеспечении максимально полного информирования граждан для принятия ими взвешенных решений о приобретении страхового продукта.

о приобретении страхового продукта. Именно для этого в минувшем году Банк России утвердил Базовый стандарт защиты прав и интересов потребителей страховых услуг, который начнет применяться с мая этого года.

Также с помощью информационных писем мы рекомендовали страховому рынку разработать типовые сценарии продаж продуктов и услуг и усилить контроль за деятельностью агентов. Для регулирования продаж ИСЖ мы разработали проект указания, в котором уже не в рекомендательном, а обязательном порядке будут закреплены требования доводить до потребителя в структурированной форме информацию о приобретаемом продукте. Мы рассчитываем, что это указание вступит в силу в I квартале текущего года.

При участии Банка России были подготовлены поправки в законопроект, которые решат часть проблем, возникающих у потребителей с договорами коллективного страхования. Поправки закрепят право гражданина при досрочном погашении кредита потребовать возврата уплаченного банку вознаграждения за вычетом части, пропорциональной сроку действия его страховки. Кроме того, по аналогии с периодом охлаждения будет предусмотрена возможность в течение определенного периода потребовать исключения себя из списка застрахованных лиц с возвратом всей суммы, уплаченной при подключении к программе коллективного страхования. Таким образом снизится привлекательность использования договора коллективного страхования банками в целях получения дополнительного дохода.

Рассмотрение предложенных законодательных изменений планируется в весеннюю сессию 2019 года.

**ССТ: Много ли необоснованных жалоб поступает? Какой объем необоснованных жалоб, по вашим оценкам, снимет деятельность омбудсмена?**

**М. М.**: К нам поступает значительное количество обращений, фактически не содержащих фактов нарушения прав гражданина. Мы связываем это с недостаточно высоким уровнем финансовой грамотности населения — граждане не знают многих особенностей финансовых продуктов и услуг.

Банк России разработал и утвердил критерии отнесения жалоб к обоснованным. В настоящее время мы ведем техническую отладку учета таких обращений.

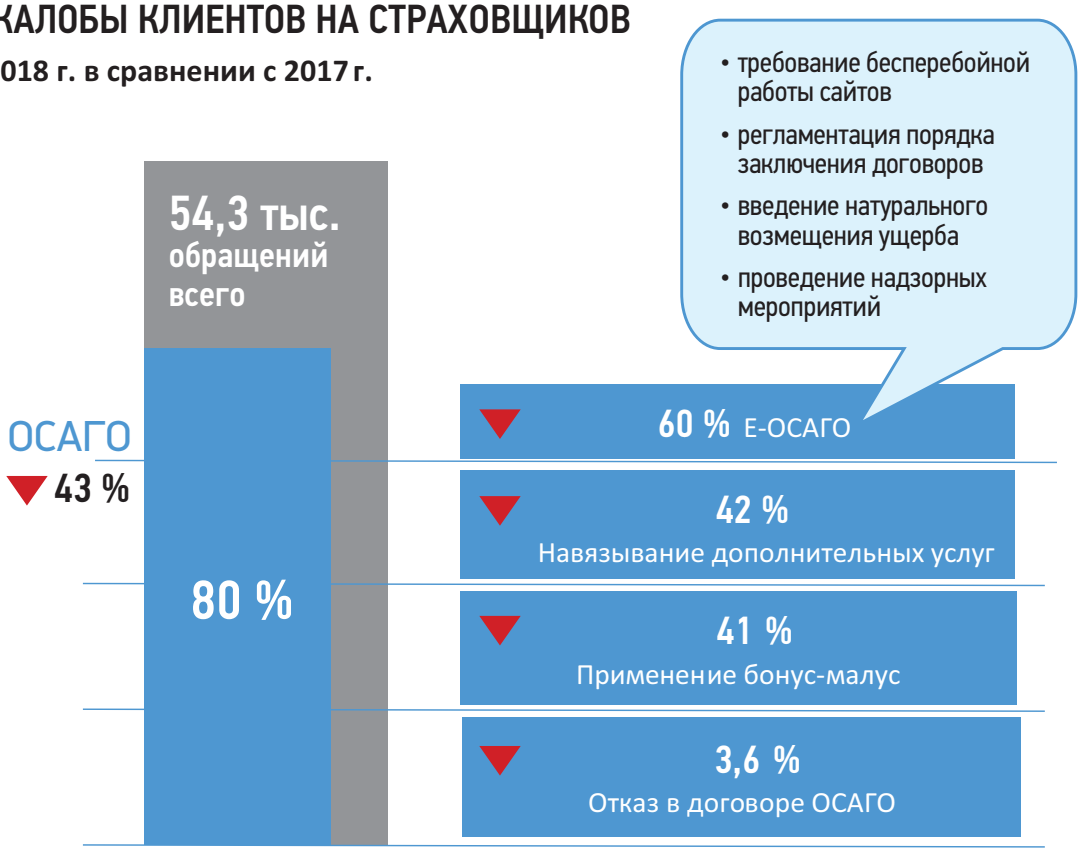
Введение института финансового уполномоченного позволит выстроить систему досудебного урегулирования имущественных споров граждан с финансовыми организациями, если размер требований не превышает 500 тыс. рублей. Финансовый уполномоченный будет рассматривать споры, по которым потребитель и финансовая организация не смогли прийти к согласию в претензионном порядке, который также будет являться обязательным этапом в разрешении спорной ситуации между сторонами. Банк России продолжит рассматривать обращения потребителей финансовых услуг неимущественного характера.

Опираясь на международную практику, мы надеемся, что институт финансового омбудсмена будет разрешать значительную часть споров между гражданами и финансовыми организациями еще на уровне претензии, так как принятый закон обязывает потребителя до обращения в суд и к омбудсмену направить претензию в саму финансовую организацию. А при обоснованности такой претензии финансовая организация сама заинтересована в досудебном урегулировании спора.

Введение института финансового уполномоченного позволит выстроить систему досудебного урегулирования имущественных споров граждан с финансовыми организациями, если размер требований не превышает 500 тыс. рублей.

## ЖАЛОБЫ КЛИЕНТОВ НА СТРАХОВЩИКОВ

**2018 г. в сравнении с 2017 г.**



**ССТ: Каким образом формулируется задача по снижению количества жалоб, направляемых регулятору? Есть ли целевые показатели на 2019 год?**

**М. М.**: В 2019 году мы ожидаем снижения количества жалоб по тем вопросам, которым в прошедшем году Банк России уделял особое внимание в рамках поведенческого надзора — в первую очередь, это ОСАГО и мисселинг при продаже ИСЖ.

Однако снижение числа жалоб не может быть целью, ведь обращения потребителей отражают процессы, происходящие на финансовом рынке, и помогают регулятору своевременно приступить к решению существующих проблем. Более того, чем действенней помощь регулятора или омбудсмена, тем больший процент пострадавших граждан будет жаловаться. Это объективный процесс, по нашим оценкам, в странах с развитыми финансовыми рынками граждане жалуются гораздо чаще.

Росту количества жалоб будет способствовать проникновение финансовых услуг. Поэтому мы при анализе обращаем внимание не только на абсолютные, но и на относительные показатели, например, количество жалоб на тысячу проданных продуктов или долю жалоб, содержащих факты нарушения прав граждан. Ну и, наконец, рынок — это не статическая, а динамическая структура, находящаяся в постоянном движении. Вместо одних проблемных точек появляются другие, и это естественный процесс.

Мы стараемся снизить число жалоб, решая проблемы, приводящие к их появлению. Это не только помогает повысить удовлетворенность потребителей качеством услуг на финансовом рынке в настоящем, но и предупредить многие проблемы, которые могут возникнуть в будущем.

Снижение числа жалоб не может быть целью, ведь обращения потребителей отражают процессы, происходящие на финансовом рынке, и помогают регулятору своевременно приступить к решению существующих проблем. Чем действенней помощь регулятора или омбудсмена, тем больший процент пострадавших граждан будет жаловаться.