

В первом полугодии 2010 г. в Роспотребнадзор поступило около 14 000 обращений недовольных клиентов — в 3,6 раза больше, чем за весь 2009 год, говорит начальник управления Роспотребнадзора Олег Прусаков . К «профильным» регуляторам россияне обращаются реже — в январе — июне департамент банковского регулирования и надзора Центробанка получил 3205 обращений, почти на 500 жалоб меньше, чем год назад, говорится в ответе пресс-службы ЦБ на запрос
«
Ведомостей». Число жалоб клиентов страховщиков, поступивших в Росстрахнадзор, в первом полугодии по сравнению с январем — июнем 2009 г. снизилось с 15 700 до 15 000, рассказал шеф службы
Александр Коваль
. Этот показатель — лакмусовая бумажка работы страховщиков, а в кризис на них жаловались особенно активно.

Главный предмет жалоб — сокрытие комиссий и эффективных ставок по кредитным продуктам. Появилась и новая проблема, отмечает Прусаков, — невозможность получить подтверждение, что клиент рассчитался с банком. «Этот вопрос — как, в какой форме клиент должен получать информацию о погашении задолженности — не регламентирован», — говорит Прусаков. Много обращений с просьбами разъяснить, является ли то или иное условие банковского договора нарушением прав потребителей и какие действия в случае нарушения может предпринять клиент.

Темы жалоб в ЦБ — высокие ставки по кредитам и предложения по их снижению, реструктуризация/прощение долга в связи со сложностью его погашения из-за кризиса. Также граждане обращаются за содействием в получении ипотечных, образовательных

и автокредитов, рефинансированием и разъяснениями положений законодательства. Коваль отмечает, что число жалоб по ОСАГО (львиная доля всех обращений) снизилось с 7381 до 6420. Зато выросло число «иных» жалоб на страховщиков — с 8310 до 8537 за счет роста недовольных обслуживанием по автокаско.

Динамика первого полугодия позволяет предположить, что к концу года жалоб будет в несколько раз больше, прикидывает Прусаков. Уже в этом году, после острой фазы кризиса, большое число клиентов заметили нарушения условий кредитных договоров, появились судебные прецеденты, побуждающие клиентов защищать свои права, объясняет Прусаков.

Сами банкиры отмечают другую тенденцию. С тех пор как в 2009 г. банк «Хоум кредит» начал уделять пристальное внимание жалобам, «шаг за шагом» изучать причины недовольства клиентов, количество жалоб снизилось, говорит зампред правления «Хоум кредита» Владимир Гасяк.

Источник: Ведомости