

Британский финансовый регулятор назвал неприемлемым отношение банковского сектора к жалобам потребителей, сообщает The Times.

Управление по финансовому регулированию и надзору (FSA) заявило, что пять ведущих банков Британии должны коренным образом изменить принципы работы с жалобами. Против двух банков регулятор начал расследования, грозящие крупными штрафами.

Сотрудники телефонных информационных центров и банковских отделений систематически игнорируют жалобы либо некачественно проводят расследования, даже в случаях явной неправоты банка, говорится в докладе FSA. Регулятор также установил, что стимулирующие программы поощряют заинтересованность сотрудников в продаже финансовых продуктов, но не в урегулировании жалоб. В некоторых случаях сотрудники получали указания максимально снижать размеры компенсаций клиентам.

По данным британской Службы финансового омбудсмена, потребители чаще всего жалуются на банки Lloyds, Barclays, RBS, Abbey и HSBC.

Источник: UABanker