



Правоприменительная практика при защите прав потребителей страховых услуг

14 сентября 2017 года



Решение Верховного суда

Верховный Суд Российской Федерации распространил Закон о защите прав потребителей на правоотношения, вытекающие из договоров ОСАГО.

Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 29 января 2015 г. № 2 «О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»



Штрафы, пени, неустойки по ОСАГО значительно возросли, что привлекло автоюристов.



Борьба с недобросовестными автопосредниками

Федеральным законом № 223-ФЗ от 21.07.2014 введен обязательный претензионный порядок рассмотрения споров по ОСАГО

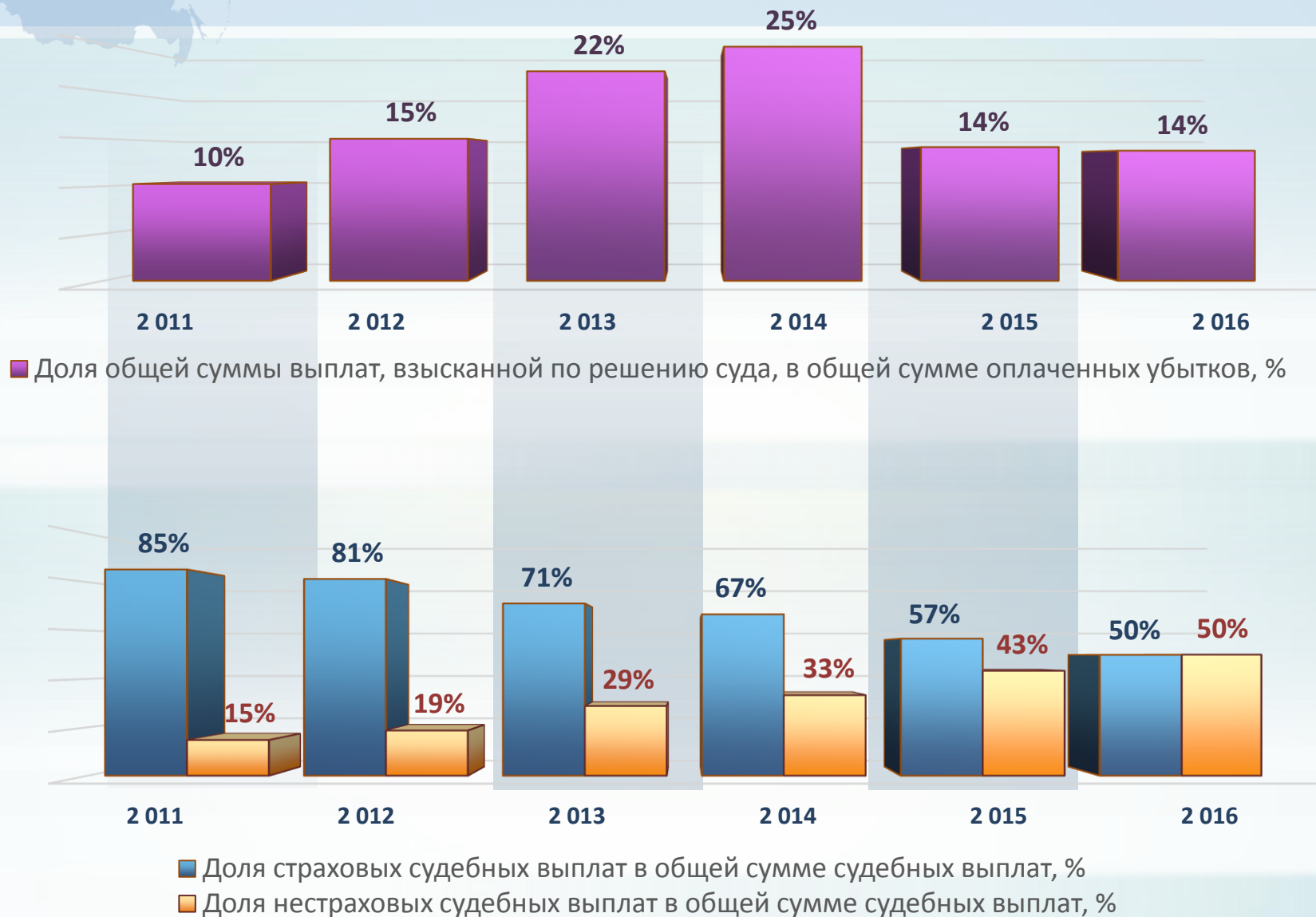
Количество судебных дел снизилось

Федеральным законом № 49-ФЗ от 23.03.2017 внесены изменения в Закон об ОСАГО (вступил в силу с 28.04.2017)

Установлен приоритет натуральной формы возмещения (для легковых ТС граждан РФ)

- Потерпевший направляется на СТОА из перечня страховщика;
- По соглашению со страховщиком потерпевший может направить ТС на иную СТОА;
- Закрытый перечень случаев, когда ремонт заменяется деньгами;
- При ремонте износ не вычитается;
- В случае претензий к качеству ремонта, потерпевший обращается к страховщику. Недостатки устраняются ремонтом;
- Санкции ЦБ к страховщику за неоднократные случаи некачественного ремонта;
- Предусмотрено установление критериев доступности для потерпевшего места проведения ремонта.

Доля судебных выплат





Статистика по натуральному возмещению

Период	Убытков, урегулированных в виде ремонта		Урегулированных убытков	
	всего	из них по договорам, заключенным начиная с 29.04.2017	всего	из них по договорам, заключенным начиная с 29.04.2017
май 2017	15 917	258	200 997	504
июнь 2018	13 029	693	163 170	4 068
июль 2019	12 774	424	135 248	9 116

Доля, в среднем по Российской Федерации – 4,65%

Наибольшая доля, %

Кировская обл.	16,36
Самарская обл.	16,13
Республика Татарстан	14,20

Наименьшая доля, %

Мурманская обл.	0,36
Свердловская	2,07
Ставропольский	2,46



Динамика сравнения данных I полугодия 2017 года с данными за 2016 год

Регион (по территории преимущественного использования)	Изменение частоты страховых случаев	Изменение уровня выплат с учетом РВД
Новосибирская	+27,87%	+56,20%
Алтай	+27,35%	+54,37%
Дагестан	+17,56%	+49,14%
Еврейская	+16,75%	+46,03%
Чеченская	+16,49%	+40,57%
Белгородская	+16,99%	+37,29%
Свердловская	+13,91%	+36,09%
Алтайский	+18,89%	+36,07%



Реализация Приоритетных направлений деятельности РСА по обеспечению доступности ОСАГО с 01.06.2016 по 31.12.2017

Система взаимодействия между членами РСА при осуществлении ОСАГО

Два направления Системы взаимодействия

**Собственные продажи в регионах
действия Системы (любые каналы):**

1. Собственный офис продаж
2. Прямой договор с посредником (агент/брокер)
3. Прямой агентский договор с другой СК
4. Заключение е-ОСАГО

Запуск 01.06.2016.

**Агентские продажи в рамках Соглашения
о совместной деятельности
(многосторонний агентский договор), где:**

Агенты – все члены РСА, имеющие филиалы в регионах действия Системы
Принципалы – все СК - члены РСА

Запуск 02.08.2016.

Предусмотрено доп. обеспечение бланками полисов для организации страховщиком как увеличенных собственных продаж, так и продаж в качестве агента



Заклученные договоры (на 12.09.2017)

Регион	Количество заключенных договоров
Краснодарский край	355 840
Ростовская область	232 276
Волгоградская область	222 257
Ставропольский край	118 122
Челябинская область	51 478
Ивановская область	51 303
Республика Башкортостан	34 187
Нижегородская область	33 911
Республика Татарстан	30 134
Саратовская область	22 319
Республика Северная Осетия	20 249
Мурманская область	19 243
Архангельская область	15 316
Кировская область	12 266
Ульяновская область	8 714
Республика Мордовия	7 284
Общий итог	1 234 899



1 января 2017 года

**Обязательное заключение е-полисов всеми страховщиками
с каждым обратившимся лицом**

Новое в е-ОСАГО (в ред. Федерального закона № 214-ФЗ от 23.06.2016):

- **Исключена возможность отказа в заключении е-полиса, если не пройдена проверка в АИС RSA**
- **Страхователь может представить скан-копии документов**
- **По желанию страхователя е-полис может быть выдан в офисе (бесплатно) или направлен по почте (за его счет) договор ОСАГО на БСО**
- **Страховщики и RSA должны обеспечивать бесперебойность и непрерывность функционирования сайтов**
- **Страховщики и RSA должны уведомлять ЦБ о нарушениях в работе сайта**



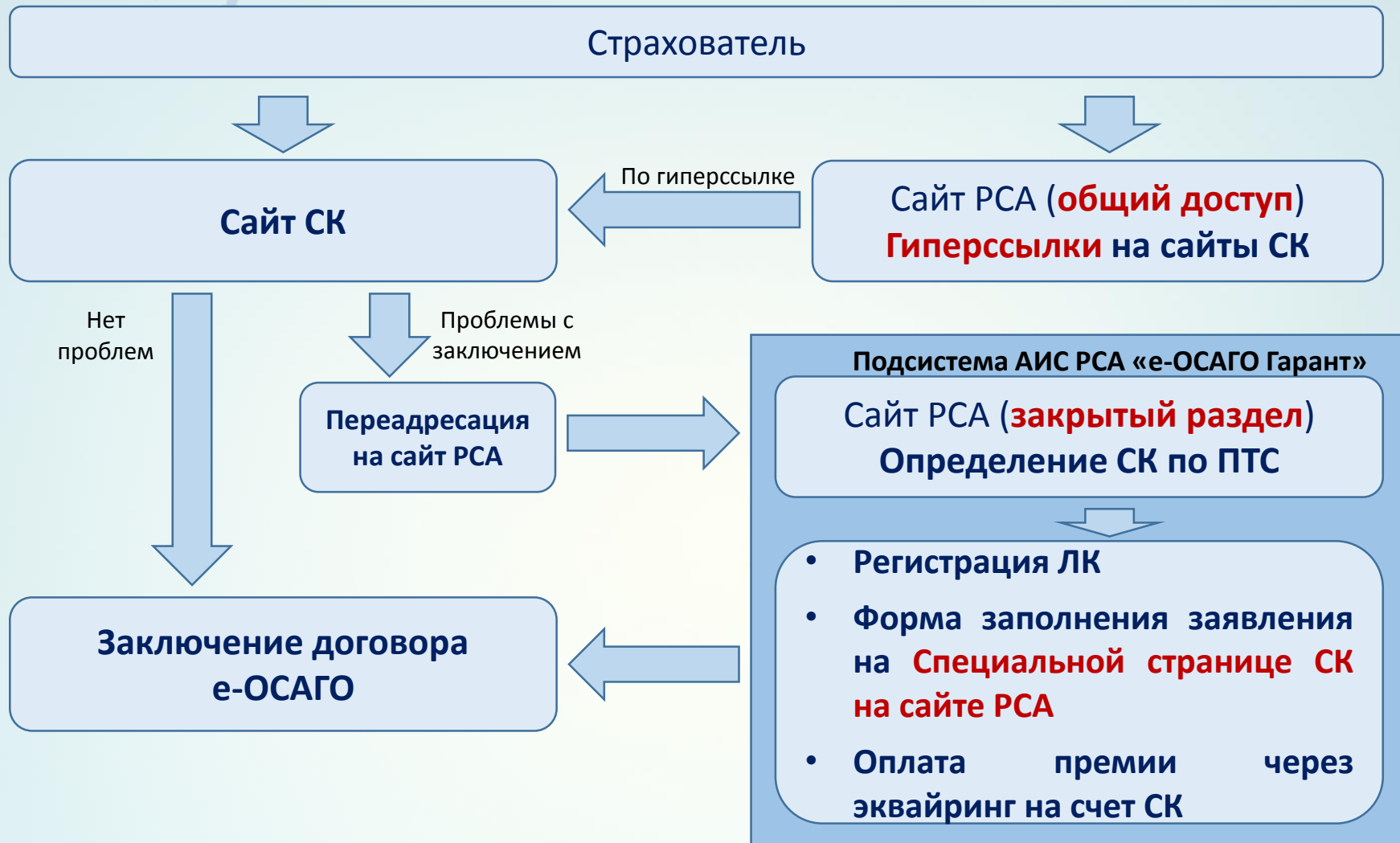
Информация о заключении е-полисов в субъектах РФ

Субъекты РФ с наибольшим количеством заключенных электронных договоров ОСАГО (январь – 11 сентября 2017 года)





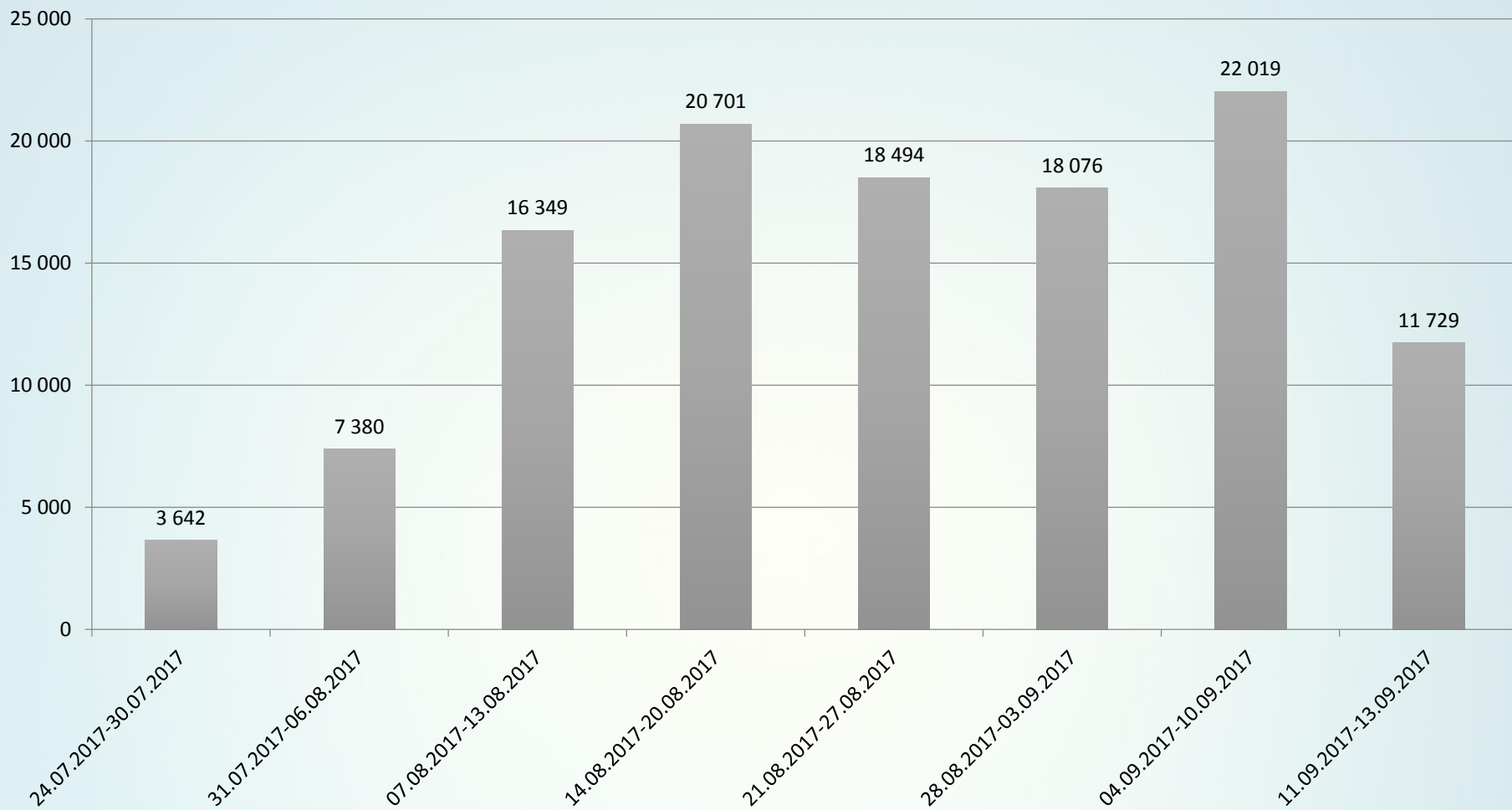
Система гарантированного заключения е-ОСАГО с использованием сайта PCA «е-ОСАГО Гарант» с 01.07.17



Полное логирование всех операций в рамках «е-ОСАГО Гарант»



Количество заключенных е-ОСАГО с использованием сайта РСА «е-ОСАГО Гарант» (понедельно)





Спасибо за внимание!