



Банк России

АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ СТРАХОВЫХ УСЛУГ

Иван Козлов,

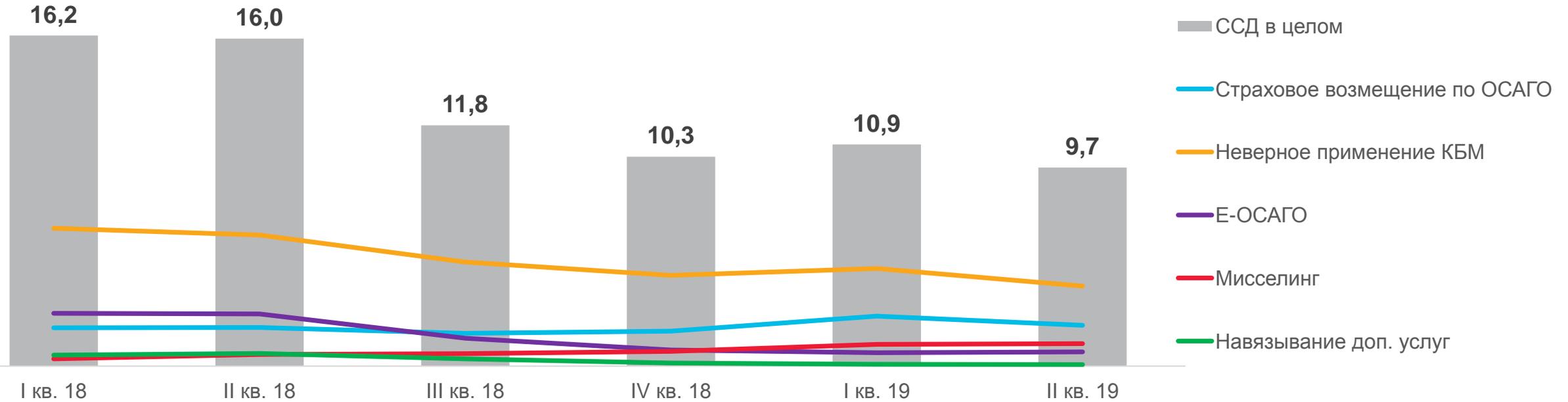
заместитель руководителя Службы по защите
прав потребителей и обеспечению доступности
финансовых услуг

Сентябрь 2019 г.





Тыс. ед.



	2017	2018	Динамика	Янв–июнь 2018	Янв–июнь 2019	Динамика
ВСЕГО обращений на ССД	90,1	54,3	-39,9% ↓	36,6	20,6	-43,7% ↓
ОСАГО, в том числе:	77,9	44,3	-43% ↓	30,5	16,3	-46,5% ↓
• КБМ	38,5	22,7	-40,9% ↓	15	8,7	-42% ↓
• Электронный полис	19,7	7,3	-62,9% ↓	5,7	1,4	-75,4% ↓
• Навязывание доп. услуг при заключении договора ОСАГО	2,9	1,6	-44,3% ↓	1,3	0,2	-84,6% ↓
• Страховое возмещение по ОСАГО	6,5	7,1	+9% ↑	4,3	4,4	+2,3% ↑
Мисселинг	0,7	2,24	+242% ↑	1,2	0,5	-58,3% ↓



Цели



Системное устранение недостатков в работе страховых компаний, влекущих направление обращений



Создание условий, снижающих риски наступления правонарушений



Повышение доверия между потребителями и рынком на долгосрочной основе



Развитие страхового рынка, обеспечение доступности и контроль за качеством страховых продуктов



Мероприятия
превентивного
надзора

ОСАГО

505 осмотров сайтов
страховщиков

64 мероприятия визуального
контроля

25 надзорных встреч

58 контрольных мероприятий

ИСЖ

Анализ программ ИСЖ **7** ведущих
страховщиков

Анализ готовности к внедрению
Указания Банка России № 5055-У
крупнейшими страховщиками

5 рекомендательных писем

3 надзорные встречи

9 контрольных мероприятий

Меры
реактивного
надзора

362 предписания об устранении/недопущении нарушений

1373 протокола об административном правонарушении

Основные нарушения в области ОСАГО. Коэффициент бонус-малус

Проблема	Мероприятия	Результат / Системное решение
<ul style="list-style-type: none">  Нарушение порядка расчета страховой премии  Внесение некорректных сведений в АИС ОСАГО  Несвоевременное внесение сведений в АИС ОСАГО 	<ul style="list-style-type: none">  Анализ обращений с целью выявления основополагающих причин и условий, способствующих поступлению обоснованных жалоб  Осуществление превентивных мероприятий, в т.ч. надзорных встреч  С 01.04.2019 по 11.09.2019 рассмотрено 2879 обращений по КБМ+* 	<div data-bbox="1803 525 2491 796" style="border: 1px solid #add8e6; border-radius: 50%; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Значения КБМ улучшены в 78% случаев*</p> </div> <div data-bbox="1814 868 2527 1182" style="border: 1px solid #add8e6; border-radius: 50%; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Снижение количества жалоб по тематике КБМ в 1П 2019 года на 36,6%</p> </div>

* после вступления с 01.04.2019 в силу Указания Банка России от 04.12.2018 № 5000-У, упрощающего порядок определения страховщиками коэффициента страховых тарифов



Тенденция к росту жалоб



Острая социальная значимость:
вовлечение пенсионеров,
инвалидов, малообеспеченных



Мисселинг влечет снижение
доверия к финансовой системе и
лояльности к финансовым
организациям



Многочисленные факты мисселинга
ИСЖ при продаже через банковский
сектор, завышенные комиссии



Несоответствие выплат
ожиданиям потребителей

! 89%

взносов по ИСЖ
привлечено через банки
(более **401 млрд руб.**)



Регулирование

- Концепция по совершенствованию регулирования ИСЖ (Указание № 5055-У)
- Базовый стандарт СРО защиты прав и интересов физических лиц
- Внедрение международного опыта доведения качественной информации о финансовых услугах и продуктах до потребителей страховых услуг: скрипты продаж и ключевые информационные документы (КИДы)

- Мероприятия превентивного надзора: дистанционно и посредством инспекционных проверок
- Анализ эффективности работы СРО по контролю за реализацией базовых стандартов
- Контрольные мероприятия по ИСЖ в офисах страховщиков и банков-агентов

Надзор



Меморандум о взаимодействии саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка и ассоциаций, объединяющих кредитные организации



Ассоциации
Банков



СРО
Страховщиков



Совместное противодействие практикам мисселинга при продаже кредитными организациями финансовых продуктов (инструментов) и оказании финансовых услуг некредитными финансовыми

- ✓ Внедрение наилучших практик продажи, маркетинга
- ✓ Информирование получателей финансовых услуг о содержании и особенностях финансовых услуг
- ✓ Стандарты продажи финансовых продуктов КО, выступающих агентами НФО



Мониторинг динамики результатов поведенческого риск-профилирования



Консультативная надзорная помощь компаниям, демонстрирующим улучшение поведенческих практик, и повышенная интенсивность надзора к некооперативным организациям



Поэтапная разработка и внедрение форм ключевых информационных документов (паспортов продуктов) по страховым продуктам



Внедрение института предварительного анализа страховых продуктов до их выпуска в продажу в целях купирования потребительских рисков



Развитие взаимодействия со службой финансового уполномоченного



Банк России

СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ

Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг

Контактный центр: 8 800 300-30-00, +7 499 300-30-00

Пункт приёма корреспонденции: Москва, Сандуновский пер., д.3, стр.1

Факс: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88 (проверка прохождения факса + 7 495 771-48-30)

Почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д.12

Сайт: www.cbr.ru

Электронная почта: fps@cbr.ru