



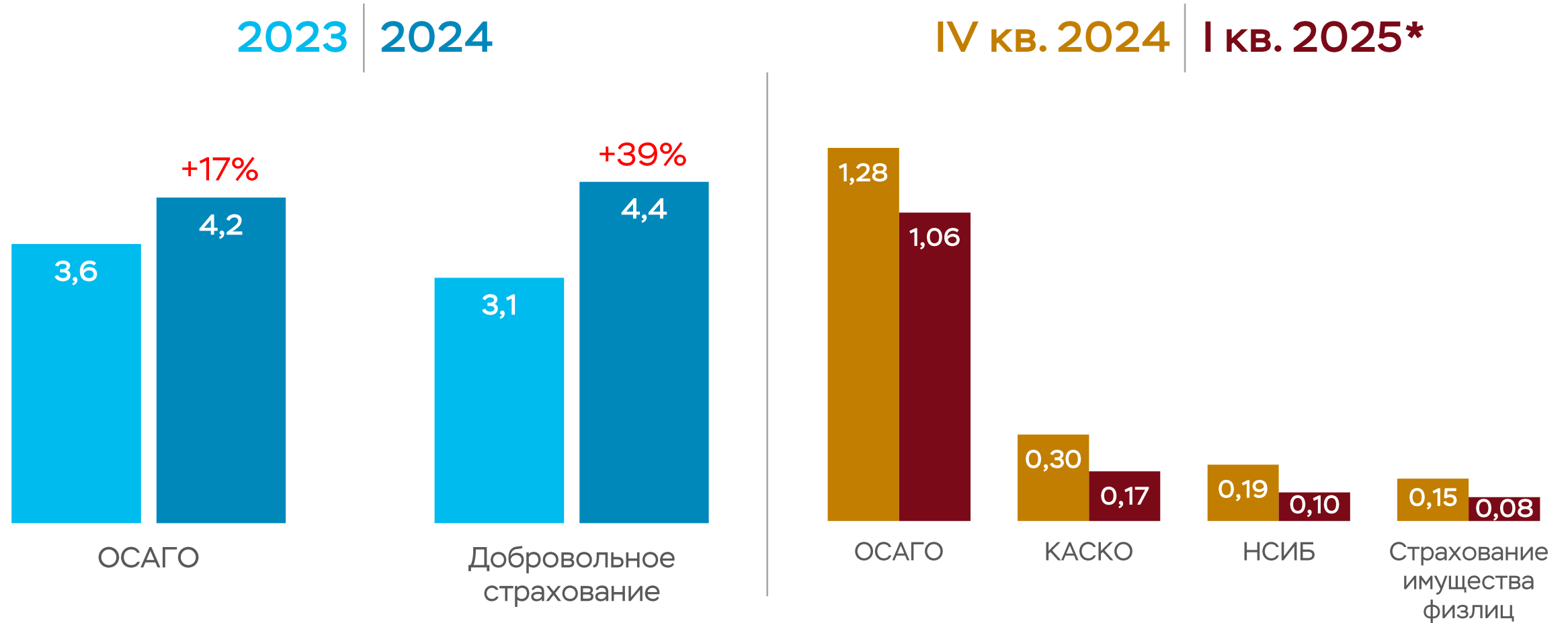
Банк России

Актуальное состояние института урегулирования убытков в страховании

Ашот Азатян,
начальник Управления превентивного поведенческого
надзора в сфере страховых услуг Службы по защите
прав потребителей и обеспечению доступности
финансовых услуг

Апрель 2025





* Предварительные данные



Топ тематик жалоб в I кв. 2025*:

1. Несогласие с размером возмещения – **236**
2. Нарушение сроков выплаты – **183**
3. Замена формы возмещения – **82**



Анализ жалоб показывает, что страховщики отдают приоритет денежному возмещению



Всего жалоб в I кв. 2025*:

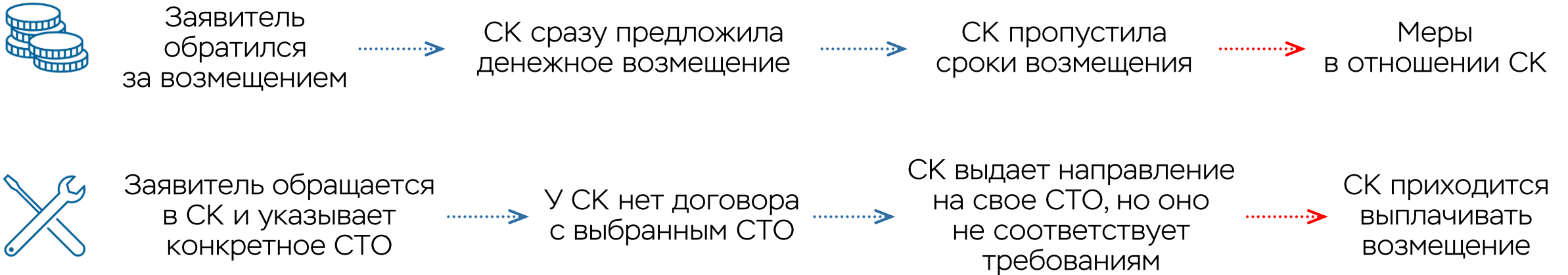
714 – добровольное страхование
1 055 – ОСАГО

Жалобы по НСИБ и Страхованию имущества снижаются





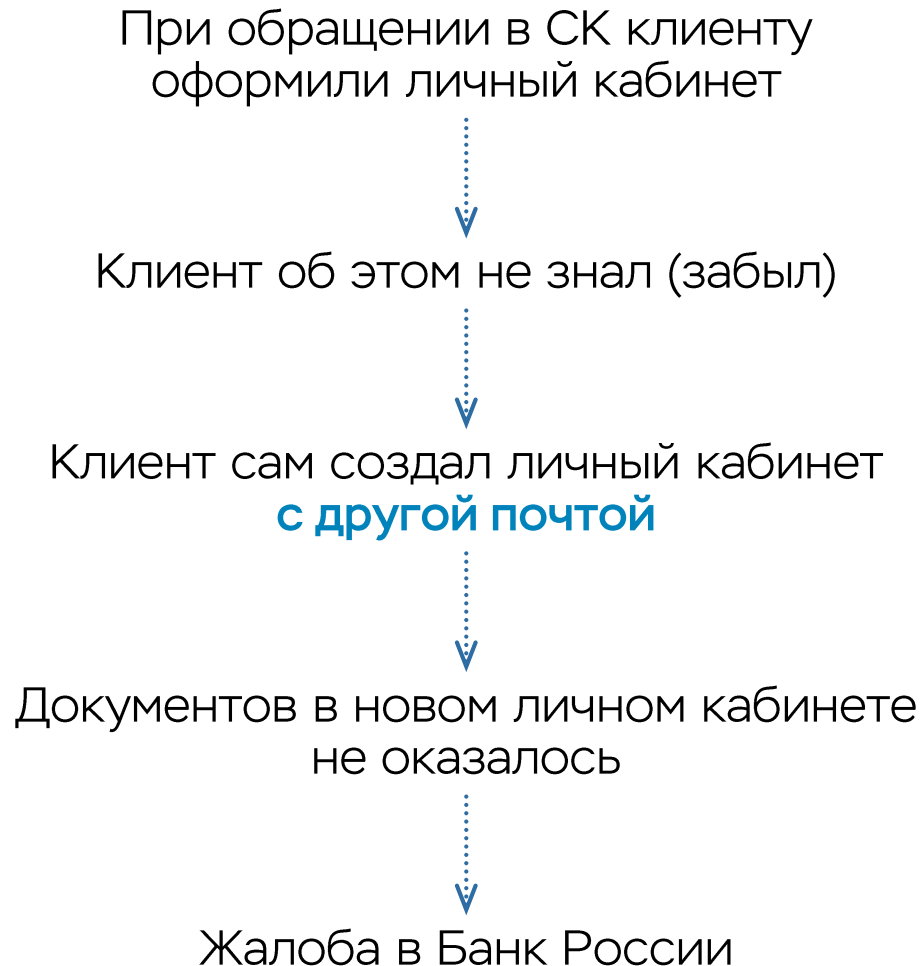
Что происходит?



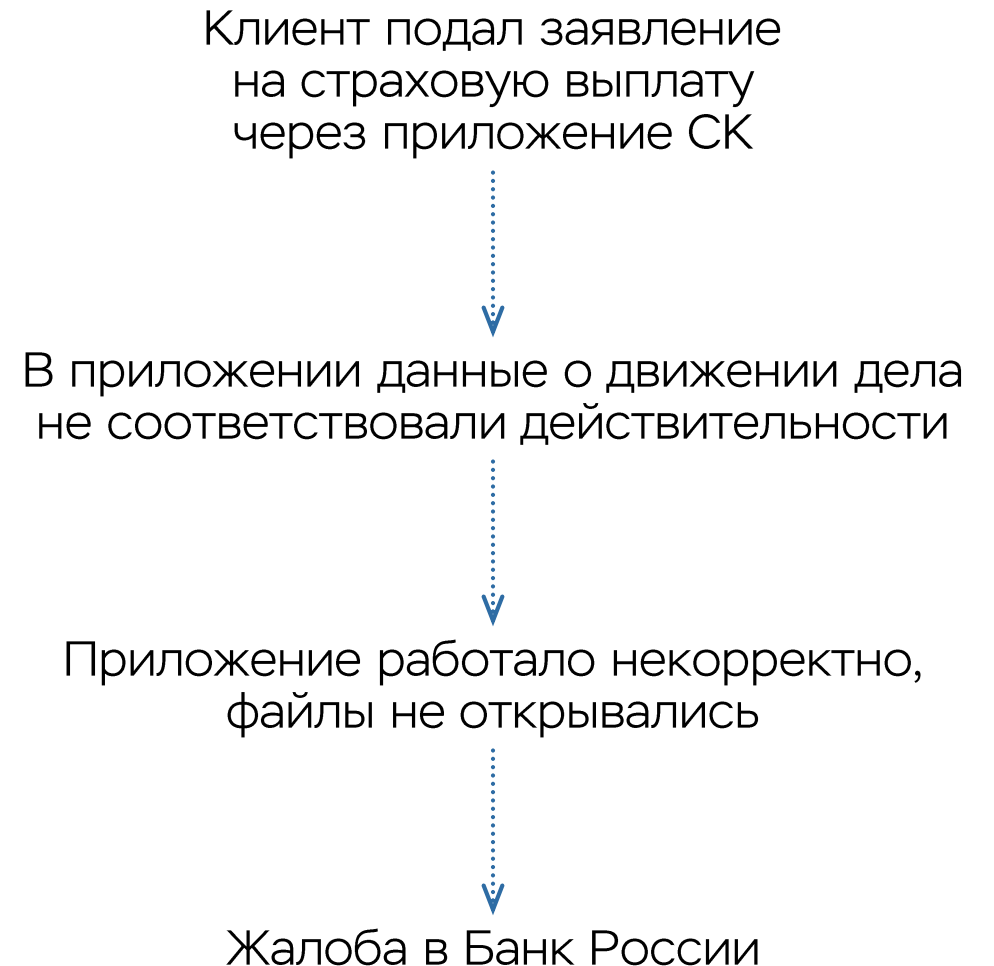
Почему это происходит:

1. Компании легче выплатить, чем заниматься ремонтом
2. Не налажено взаимодействие с СТО
3. Человеческий фактор менеджмента
4. Отсутствие дополнительного контроля за СТО

Кейс №1



Кейс №2





Банк России

Спасибо за внимание!

Контактный центр: 300 (короткий номер для звонков с мобильных телефонов),
8 800 300-30-00, +7 499 300-30-00

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

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

Сайт: www.cbr.ru

Электронная почта: fps@cbr.ru

