



Банк России

В ИНТЕРЕСАХ СТРАХОВАТЕЛЯ — ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ В СТРАХОВАНИИ

Иван Козлов

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

22 сентября 2020 г.





Федеральный закон от 25.05.2020 № 161-ФЗ



- Возможности для индивидуализации страховых тарифов по ОСАГО с 24.08.2020
- Закрепление возможности заключения договоров ОСАГО без предоставления диагностической карты в период с 01.03.2020 по 30.09.2020

Указание Банка России от 28.07.2020 № 5515-У (с 05.09.2020)



- Расширение тарифного коридора по ОСАГО
- Изменение поправочных коэффициентов

Надзорные новации



- Снижение административной нагрузки на бизнес в период пандемии
- Тактика упреждающего реагирования, информационные письма

Сравнение средненедельных значений количества жалоб следующих периодов (включая ключевые тематики), ед.





Внедрение с 28.06.2020 новой версии АИС ОСАГО

Большое количество полезных новшеств

vs.

Существенные сбои в работе, влекущие рост жалоб потребителей

Сдвиг сроков внедрения очередной версии справочников средней стоимости восстановительных работ и стоимости запчастей с 01.06.2020 на 20.09.2020

80% жалоб на страховщиков – вопросы ОСАГО



Надзорные встречи в 1 половине сентября 2020 года со всеми крупнейшими игроками рынка по ОСАГО, по которым наблюдаются негативные тренды по жалобам.

Предмет встреч: дорожные карты по устранению проблем, в результате которых формируется поток жалоб на страховые компании



Публикация поведенческих рэнкингов страховых организаций на сайте Банка России с 15 декабря 2020 года



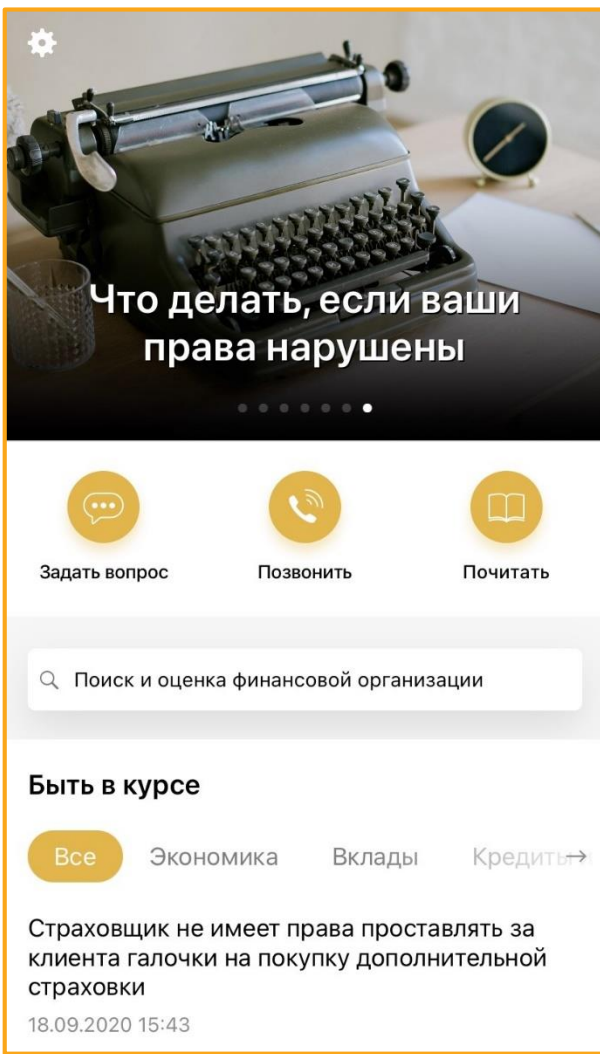
Возобновление контрольных закупок и инспекционных проверок страховщиков, приостановленных в период острой фазы пандемии

Количество обращений по ССД
за 8 месяцев 2019 и 2020 годов, ед.

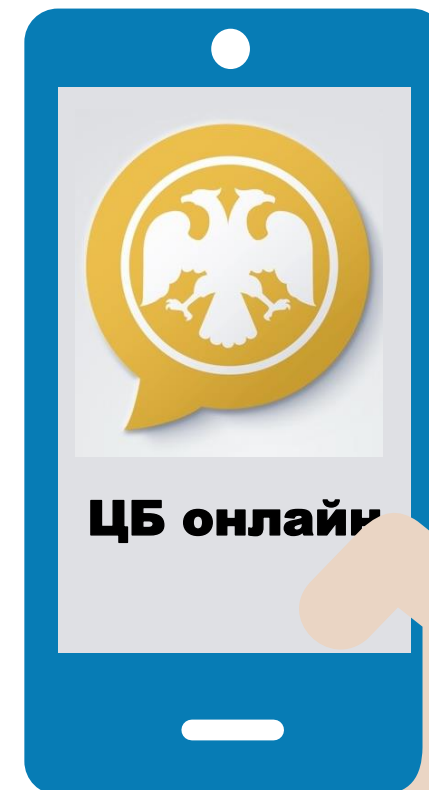




Дата	Номер	Ключевая тематика
24.03.2020	ИН-01-59/27	«Мисселинг» при реализации финансовых продуктов
19.06.2020	ИН-06-59/102	Использование взаимоисключающих положений в договорах и правилах страхования при реализации продуктов страхования рисков, связанных с заражением COVID-19
30.06.2020		Обзор неприемлемых практик по ОСАГО: <ul style="list-style-type: none">• Нарушения прав потребителей при организации восстановительного ремонта• Использование форм направлений на ремонт, содержание которых нарушают права потребителей• Возложение на потерпевших обязанности по оплате услуг за проведение осмотра, независимой экспертизы (оценки)
12.08.2020	ИН-015-59/120	Отказ от внесения изменений в договор ОСАГО
21.08.2020		Обзор неприемлемых практик по инвестиционным продуктам: <ul style="list-style-type: none">• Продажа ИСЖ/НСЖ преимущественно лицам пожилого возраста• Искажение информации о доходности ИСЖ• Неразъяснение условий и порядка расторжения ИСЖ, НСЖ
16.09.2020	ИН-06-59/133	Навязывание дополнительных продуктов и услуг при оформлении договора страхования



- Получить информацию о страховой организации и оценить ее
- Почитать новости страхового рынка
- Узнать, как не дать себя обмануть
- Задать вопрос в чате сотрудникам Банка России и многое другое







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