



Банк России

Актуальные проблемы урегулирования убытков

Алексей Арсёнов,

Управление поведенческого надзора в сфере страховых услуг Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг

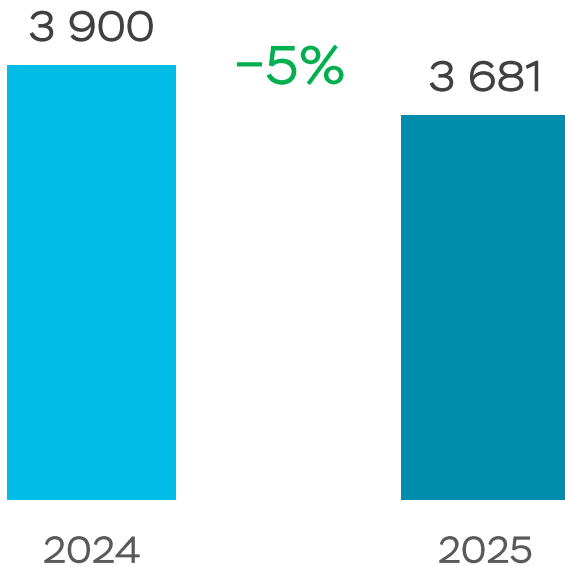
Март 2026



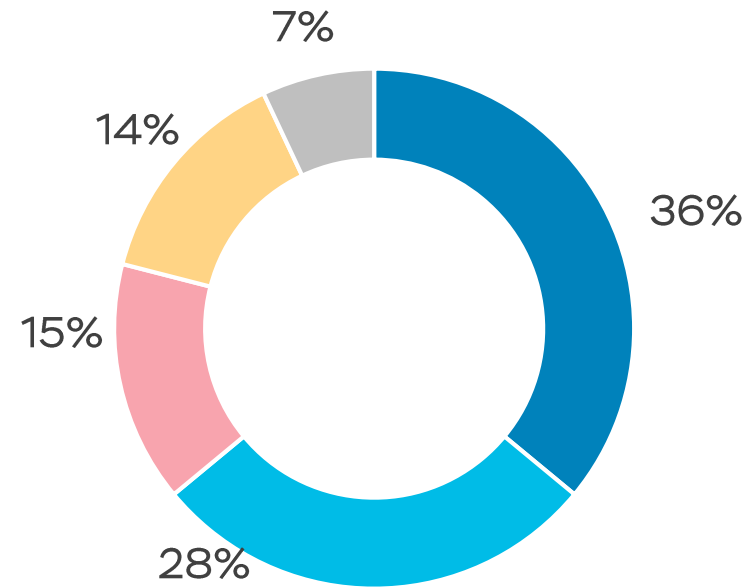
38,5%

жалоб по ОСАГО касаются урегулирования убытков

Динамика жалоб



Структура жалоб



- Натуральное возмещение, в т.ч. замена формы возмещения
- Несогласие с размером/отказ в выплате страхового возмещения
- Нарушение сроков выплаты страхового возмещения
- Проблемы с выдачей документов по страховому случаю
- Иное



Причины замены формы возмещения

- Отсутствие договоров с СТО либо отказ с их стороны в ремонте
- Необоснованный отказ страховщика в ремонте из-за несвоевременного получения отказа СТО от ремонта либо его отсутствия
- Ненадлежащее получение страховщиком согласия на получение возмещения в денежной форме

Подходы к решению проблемы

- ▶ Соблюдение главного принципа: ремонт ТС – в приоритете
- ▶ Коммуникация с потерпевшим при согласовании СТО
- ▶ Обеспечение потерпевшему возможности отремонтировать ТС на своём СТО
- ▶ Фиксация действительной воли потерпевшего на выплату в денежной форме
- ▶ Согласование с потерпевшим приемлемого размера выплаты при отсутствии возможности обеспечения ремонта

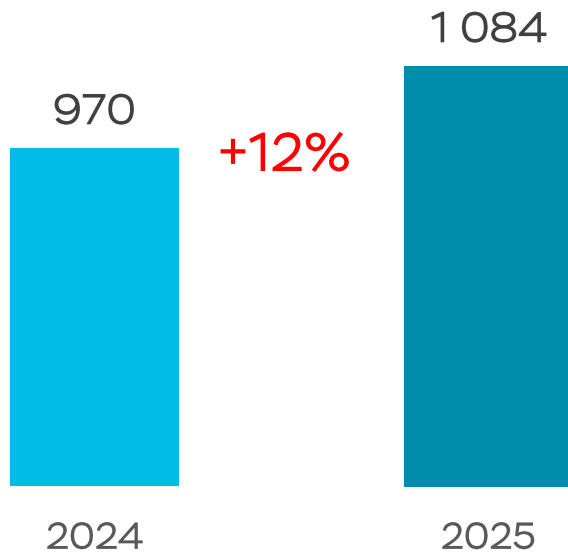




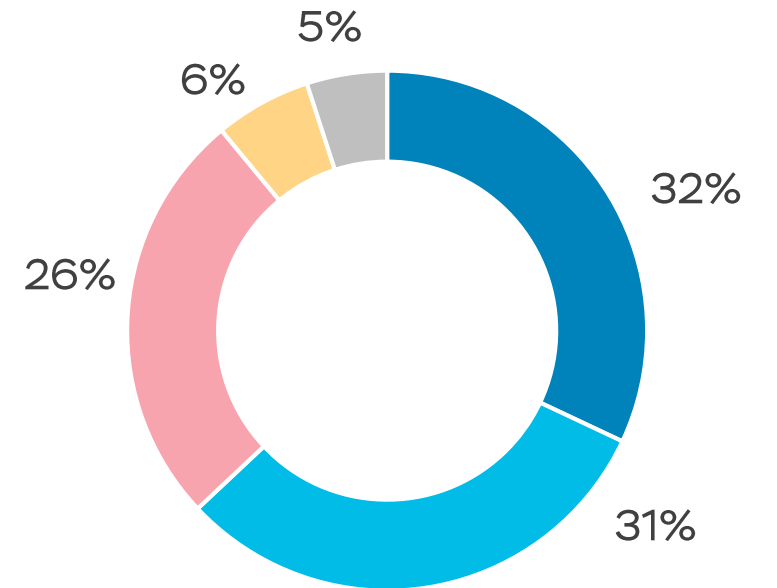
74%

жалоб по каско касаются урегулирования убытков

Динамика жалоб



Структура жалоб



- Нарушение сроков выплаты
- Качество и сроки ремонта
- Несогласие с выплатой или отказ
- Отказ в выдаче документов
- Иное



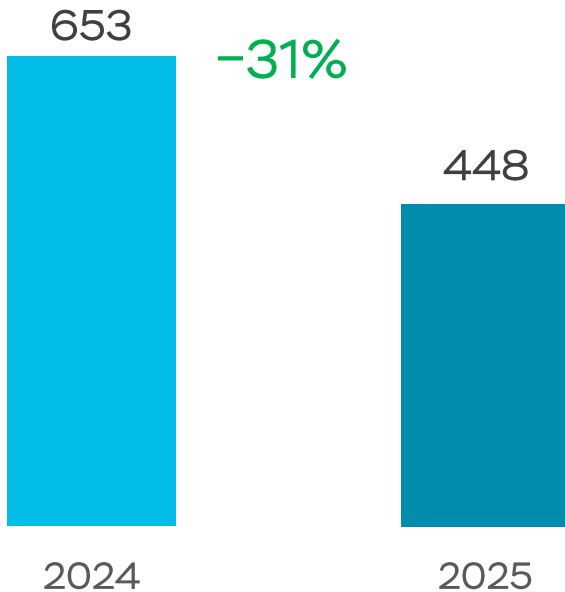
52,7%

жалоб по страхованию заёмщиков касаются урегулирования убытков

Типичные поводы отказов в выплате

- Событие не является страховым случаем
- Предоставлены ложные/недостоверные сведения
- Не представлен полный комплект документов

Динамика жалоб



Реальные причины отказов

- ▶ Доведение непрозрачной информации об условиях страхования
- ▶ «Сужение» страховых рисков
- ▶ Расширение списка исключений для выплаты
- ▶ Избыточный запрос документов
- ▶ Формальная проверка документов по здоровью потребителя перед заключением договора

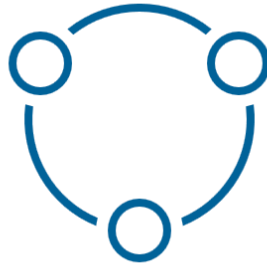


Разработка ВСС

- Совместно с Банком России и экспертами

Согласование документа

- Утверждение требований и правок заинтересованных сторон



Внедрение на рынке

- Внедрение стандарта и мониторинг соблюдения

Стандарт устанавливает единые требования к условиям страхования жизни и здоровья заёмщиков

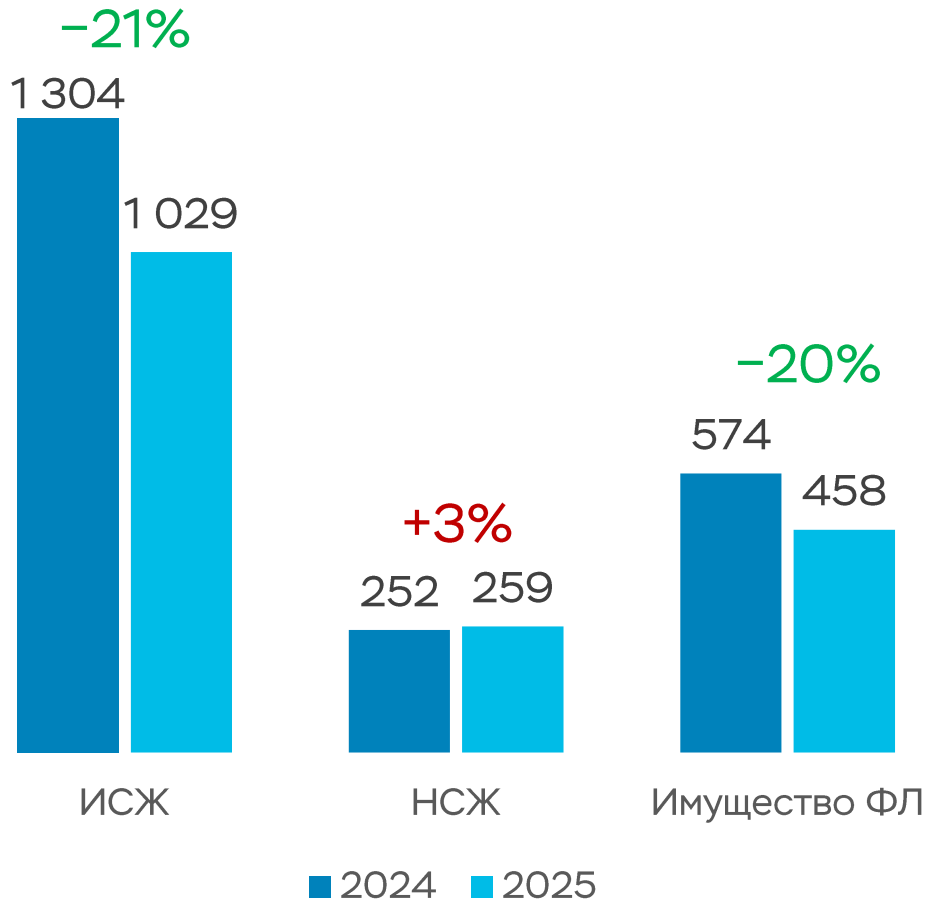
Ожидаем принятия в 2026 году

Цели стандарта

- ▶ Совершенствование личного страхования заёмщиков при предоставлении потребительского кредита
- ▶ Повышение доли выплат к сборам
- ▶ Исключение практик, занижающих размер страховых выплат
- ▶ Упрощение клиентского пути
- ▶ Обеспечение прозрачности продуктов
- ▶ Повышение конкуренции и доверия к продукту



Динамика жалоб



Проблематика жалоб

ИСЖ

- Несогласие с размером выплаты ДИД и отказ в его начислении
- Нарушение сроков выплаты ДИД
- Отказ/нарушение сроков выплаты страхового возмещения

НСЖ

- Отказ/нарушение сроков и порядка выплаты страхового возмещения
- Несогласие с размером страховой выплаты

Имущество ФЛ

- Отказ в выплате страхового возмещения



Банк России

Спасибо за внимание!

300 (для звонков с мобильных телефонов),
8 800 300-30-00, +7 499 300-30-00

107016, Москва, ул. Неглинная, д.12, к.В

cbr.ru

fps@cbr.ru

