

Финансовые уполномоченные, действуя на основании закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» № 123-ФЗ от 4 июня 2018 года, осуществляют досудебное урегулирование споров между финансовыми организациями и их клиентами — физическими лицами, позволяя избежать обращения в суд. Статистика, которую ведет Служба финансовых уполномоченных, должна быть интересна в первую очередь финансовым организациям.

Статистика обращений за I квартал 2021 года

За I квартал 2021 года потребители направили обращения в отношении:

102 страховых организаций;

83 кредитных организаций;

79 микрофинансовых организаций;

32 кредитных потребительских кооперативов;

8 негосударственных пенсионных фондов;

4 ломбардов.

При этом средний размер требований потребителей составил 201137 рублей. По страхованию эта цифра несколько выше — 206783 рубля.

Количество обращений по видам страхования

Вид страхования

▢ Количество обращений

▢ Доля, в %

▢

▢ ОСАГО

▢ 31043

▢ 70

▢

▢ Страхование от несчастных случаев и болезней

▢ 5922

□ 15,6

□

□ Каско

□ 1430

□ 3,2

□

□ Страхование имущества

□ 772

□ 1,7

□

□ Страхование финансовых рисков

□ 304

□ 0,7

□

□ ДСАГО

□ 151

□ 0,3

□

□ Страхование выезжающих за рубеж

□ 103

□ 0,2

□

□ Страхование ответственности юридических лиц

□ 94

□ 0,2

□

□ ДМС

□ 84

□ 0,2

□

□ Страхование профессиональной ответственности туроператоров

□ 36

□ 0,1

□

□ Страхование гражданской ответственности

□ 12

□ менее 0,1

□

□ Источник: Институт финансового уполномоченного

Общее количество обращений в I квартале 2021 года снизилось на 10% по сравнению с I кварталом 2020 года (с 49023 до 44330). Основным драйвером снижения стало ОСАГО, по которому количество обращений снизилось на 27,7% по отношению к тому же периоду 2020 года. Это, безусловно, влияние положительных регуляторных изменений, и развития досудебного регулирования.

Второе место занимают споры по страхованию от несчастных случаев и болезней. Основная масса таких обращений связана с возвратом премии при кредитном страховании по договорам, заключенным до 1 сентября 2020 года. То есть по тем договорам, которые не подпадают под действие N 483-ФЗ «О внесении изменений в статьи 7 и 11 ФЗ «О потребительском кредите (займе)» и статью 9.1 ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости)»

Можно предположить, что когда закончится переходный период и закон заработает в полную силу, таких обращений будет значительно меньше.

Статистика обращений по регионам за I квартал 2021 года неожиданно выявила «лидеров»:

Приволжский федеральный округ (9693 обращений — 21,9% от общего числа);

Южный федеральный округ (8391 обращение — 18,9%);

Центральный федеральный округ (8246 обращений — 18,6%).

Произошли изменения в анти — рейтинге первой десятки регионов по количеству недовольных потребителей: ухудшилась ситуация в Московской области и Татарстане, несколько улучшили показатели Нижегородская и Ростовская области, попали в этот печальный список и новые игроки.

Обращение потребителей в I квартале 2021 в разрезе регионов

Регион

▢ Количество обращений

▢ Движение в рейтинге по сравнению с I кварталом 2020 года

▢

▢ Краснодарский край

▢ 4775

▢ 0

▢

▢ Башкортостан

▢ 1921

▢ 0

▢

▢ Москва

▢ 1914

▢ 0

▢

▢ Московская область

▢ 1597

▢ 2

▢

□ Татарстан

□ 1552

□ 3

□

□ Нижегородская область

□ 1482

□ -1

□

□ Ростовская область

□ 1331

□ -3

□

▢ Новосибирская область

▢ 1289

▢ НОВЫЙ

▢

▢ Санкт-Петербург

▢ 1193

▢ НОВЫЙ

▢

▢ Красноярский край

▢ 1182

▢ НОВЫЙ

▢

□ Источник: Институт финансового уполномоченного

Страховщики сами подрывают доверие потребителей

Практика работы финансовых уполномоченных, безусловно, служит инструментом развития страхового рынка, поскольку выявляет достоверные факты неудовлетворенности потребителей, с которыми необходимо работать страховщикам.

Прежде всего, это касается неприемлемых условий, которые содержатся в правилах страхования. Таких, например, как страхование телефонов, где в первый же день страховая сумма уменьшается до 50% и каждый последующий день — на 0,5%. Или страхование багажа из территории покрытия которого исключается территория аэропорта.

К таким неприемлемым положениям правил относится и положение о состоянии алкогольного опьянения в личных видах страхования. Очень часто состояние алкогольного опьянения рассматривается как абсолютное исключение, не зависимо от наличия или отсутствия причинно-следственной связи.

Страхование, которое фактически исключает выплату, снижает ее до минимума, не способствует проникновению и увеличению авторитета страхования среди потребителей.

В Службе финансовых уполномоченных считают, что возникла необходимость обсуждения данной ситуации с ВСС и страховым сообществом. Тем более, что механизмы, которые предоставляет закон о саморегулировании, позволяет ввести ограничения во внутренние стандарты, чтобы исключить такие неприемлемые условия страхования.

Никитина Светлана Васильевна, финансовый уполномоченный в сферах страхования, микрофинансирования, кредитной кооперации и деятельности кредитных организаций

На Круглом столе «Страховой рынок России в условиях вызова времени»

26.05.2021