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