Приложение 3

Методика

расчета индикаторов потребительского риска для формирования ренкинга страховых организаций по относительному количеству жалоб потребителей финансовых услуг по вопросам ОСАГО

1. Индикатором в целях настоящей Методики является расчетный показатель, отражающий количество поступивших в Банк России обоснованных жалоб физических лиц по вопросам обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (далее – ОСАГО) в отношении страховой организации в расчете на 10 000 единиц клиентской базы страховой организации.

Индикатор рассчитывается по каждой участвующей в формировании ренкинга страховой организации.

2. Расчет индикатора осуществляется с использованием следующей формулы:

ИПРОСАГО СО $=\frac{А^{О} \_{ОСАГО СО}}{n \_{ОСАГО СО}\_{д}+ n \_{ОСАГО СО}\_{з} }х 10000, $*где:*

ИПРОСАГО СО – индекс потребительского риска страховой организации по такому виду страховой деятельности, как ОСАГО;

$А^{О}\_{ОСАГО СО}$ – число обоснованных жалоб на страховую организацию по вопросам ОСАГО, поступивших за отчетный период в Банк России от физических лиц;

$n\_{ ОСАГО СО}\_{д}$ – количество действующих у страховой организации договоров ОСАГО, заключенных с физическими лицами[[1]](#footnote-1) на начало отчетного периода;

$n \_{ОСАГО СО}\_{з}$ – количество у страховой организации договоров ОСАГО, заключенных с физическими лицами[[2]](#footnote-2) в отчетном периоде.

Отчетным периодом для целей формирования ренкинга является январь – декабрь 2023 года.

3. Индикатор рассчитывается на основании данных отчетности страховой организации после ее публикации на сайте Банка России.

4. Жалобы являются обоснованными при соблюдении следующих критериев:

- признание страховой организацией факта нарушения прав заявителя в отношении вопроса, по которому он обращается;

- наличие приложенного к жалобе решения суда или решения уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг, вступивших в законную силу, в которых отражен факт нарушения страховой организацией прав заявителя, в отношении вопроса, по которому он обращается;

- наличие подтвержденного СРО нарушения базового стандарта или иного стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка (в том числе в составе материалов к обращению);

- наличие факта нарушения страховой организацией прав заявителя, в том числе не влекущего применение мер принуждения в рамках конкретного обращения, или неприемлемой практики:

а) наличие факта нарушения страховой организацией прав заявителя, зафиксированного в мотивированном заключении о выявлении признаков административного правонарушения, либо протоколе об административном правонарушении;

б) наличие факта нарушения страховой организацией прав заявителя, зафиксированного в мотивированном заключении об истечении срока давности привлечения к административной ответственности либо определении об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении, вынесенном на основании пунктов 4, 6 части 1 статьи 24.5 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях;

в) наличие факта нарушения страховой организацией прав заявителя, зафиксированного в постановлении по делу об административном правонарушении;

г) наличие факта нарушения страховой организацией прав заявителя, зафиксированного в предписании Банка России об устранении/недопущении нарушения законодательства Российской Федерации (за исключением предписаний Банка России о запросе документов либо об устранении страховой организацией нарушения в связи с непредставлением, представлением не в полном объеме запрошенных Банком России сведений и документов);

д) наличие факта нарушения прав заявителя или использования страховой организацией неприемлемой практики, зафиксированного в письменной рекомендации страховой организации об устранении и (или) недопущении выявленного нарушения (неприемлемой практики) или протоколе надзорной встречи.

1. Данные по аналитическому признаку «Обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств» группы аналитических признаков «Виды страхования» раздела 1 «Страхование» формы статистической отчетности страховщиков с кодом по ОКУД 0420162 Указания Банка России от 03.02.2021 № 5724-У «О формах, сроках и порядке составления и представления в Банк России отчетности страховщиков». [↑](#footnote-ref-1)
2. Данные по аналитическому признаку «Обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств» группы аналитических признаков «Виды страхования» раздела 1 «Страхование» формы статистической отчетности страховщиков с кодом по ОКУД 0420162 Указания Банка России от 14.11.2022 № 6315-У «О формах, сроках и порядке составления и представления в Банк России отчетности страховщиков». [↑](#footnote-ref-2)