**Методика**

**расчета индикатора для формирования ренкинга страховщиков**

**по количеству жалоб потребителей финансовых услуг**

1. Индикатором для формирования ренкинга страховщиков по количеству жалоб потребителей финансовых услуг является расчетный показатель, отражающий количество поступивших в Банк России обоснованных жалоб физических лиц в отношении страховой организации в расчете на 1 000 договоров имущественного страхования, заключенных с физическими лицами, или застрахованных лиц по договорам личного страхования страховой организации.

Жалоба считается обоснованной, если в рамках ее рассмотрения выявлен в соответствии с оценкой Банка России факт нарушения прав потребителя (включая неприемлемые практики).

Индикатор рассчитывается по каждой участвующей в формировании ренкинга страховой организации и включает отдельные виды страховой деятельности, перечисленные в пунктах 2.1-2.9 настоящей Методики.

2. Расчет индикатора осуществляется с использованием указанных в настоящем пункте формул.

, *где:*

– индикатор страховой организации по i-ому виду страховой деятельности в соответствии с перечисленными в настоящем пункте видами страхования.

– сумма договоров имущественного страхования, заключенных с физическими лицами/застрахованных лиц по договорам личного страхования страховой организации по i-ому виду страхования на начало отчетного периода[[1]](#footnote-1) и договоров имущественного страхования, заключенных с физическими лицами/застрахованных лиц по договорам личного страхования, заключенных в отчетном периоде по i-ому виду страхования.

Развернутая формула расчета индикатора страховой организации:

.

2.1. – индикатор добровольного страхования имущественных интересов физических лиц, связанных с риском утраты (гибели) и повреждения средств наземного транспорта, за исключением добровольного страхования гражданской ответственности физических лиц – владельцев средств наземного транспорта (далее – каско):

, *где*

– число обоснованных жалоб на страховую организацию по вопросам каско, поступивших за отчетный период в Банк России от физических лиц;

– количество действующих договоров имущественного страхования наземных транспортных средств, заключенных с физическими лицами на начало отчетного периода;

– количество договоров имущественного страхования наземных транспортных средств, заключенных с физическими лицами в отчетном периоде.

2.2. – индикатор добровольного страхования имущественных интересов физических лиц по иным видам транспортных средств (воздушный и водный транспорт):

, *где:*

– число обоснованных жалоб на страховую организацию по вопросам добровольного страхования иных видов транспортных средств (воздушный и водный транспорт), поступивших за отчетный период в Банк России от физических лиц;

– количество действующих договоров по добровольному страхованию иных видов транспортных средств (воздушный и водный транспорт), заключенных с физическими лицами на начало отчетного периода;

– количество договоров по добровольному страхованию иных видов транспортных средств (воздушный и водный транспорт)3, заключенных с физическими лицами в отчетном периоде.

2.3. – индикатор добровольного сельскохозяйственного страхования имущественных интересов физических лиц:

, *где:*

– число обоснованных жалоб на страховую организацию по вопросам сельскохозяйственного страхования, поступивших за отчетный период в Банк России от физических лиц;

– количество действующих договоров сельскохозяйственного страхования, заключенных с физическими лицами на начало отчетного периода;

– количество договоров сельскохозяйственного страхования4, заключенных с физическими лицами в отчетном периоде.

2.4. – индикатор добровольного страхования имущественных интересов физических лиц по иным объектам, в том числе добровольного страхования гражданской ответственности владельцев средств наземного транспорта, воздушного и водного транспорта:

, *где:*

– число обоснованных жалоб на страховую организацию по вопросам добровольного имущественного страхования иных объектов, в том числе по добровольному страхованию гражданской ответственности владельцев средств наземного транспорта, воздушного и водного транспорта, поступивших за отчетный период в Банк России от физических лиц;

– количество действующих договоров добровольного имущественного страхования иных объектов, в том числе добровольного страхования гражданской ответственности владельцев средств наземного транспорта, воздушного и водного транспорта, заключенных с физическими лицами на начало отчетного периода;

– количество договоров добровольного имущественного страхования иных объектов, в том числе добровольного страхования гражданской ответственности владельцев средств наземного транспорта, воздушного и водного транспорта, заключенных с физическими лицами в отчетном периоде.

2.5. ИПР ОСАГО СО – индикатор обязательного страхования гражданской ответственности физических лиц – владельцев транспортных средств (далее – ОСАГО):

ИПРОСАГО СО где:

– число обоснованных жалоб на страховую организацию по вопросам ОСАГО, поступивших за отчетный период в Банк России от физических лиц;

– количество действующих договоров ОСАГО, заключенных с физическими лицами на начало отчетного периода;

– количество договоров ОСАГО, заключенных с физическими лицами в отчетном периоде.

2.6. ИПР жизнь СО – индикатор добровольного страхования жизни, в том числе на случай смерти, дожития до определенного возраста или срока наступления иного события, добровольного пенсионного страхования:

ИПР жизнь СО , где:

– число обоснованных жалоб на страховую организацию по вопросам страхования жизни, поступивших за отчетный период в Банк России от физических лиц;

– число застрахованных лиц по действующим договорам страхования жизни на начало отчетного периода;

– число застрахованных лиц по договорам страхования жизни7, заключенным в отчетном периоде.

2.7. ИПР НС СО – индикатор добровольного страхования от несчастных случаев и болезней, в том числе страхования выезжающих за рубеж (далее – НС):

ИПР НС СО , где:

– число обоснованных жалоб на страховую организацию по вопросам страхования НС, поступивших за отчетный период в Банк России от физических лиц;

– число застрахованных лиц по действующим договорам НС на начало отчетного периода;

– число застрахованных лиц по договорам НС, заключенным в отчетном периоде.

2.8. ИПР ДМС СО – индикатор добровольного медицинского страхования (далее – ДМС):

ИПР ДМС СО , где:

– число обоснованных жалоб на страховую организацию по вопросам ДМС, поступивших за отчетный период в Банк России от физических лиц;

– число застрахованных лиц по действующим договорам ДМС на начало отчетного периода;

– число застрахованных лиц по договорам ДМС, заключенным в отчетном периоде.

2.9. ИПР обяз. страх. военн. СО – индикатор обязательного государственного страхования жизни и здоровья военнослужащих и приравненных к ним в обязательном государственном страховании лиц:

ИПР обяз. страх. военн. СО , где:

– число обоснованных жалоб на страховую организацию по вопросам обязательного государственного страхования жизни и здоровья военнослужащих и приравненных к ним в обязательном государственном страховании, поступивших за отчетный период в Банк России от физических лиц;

– число застрахованных лиц по действующим договорам обязательного государственного страхования жизни и здоровья военнослужащих и приравненных к ним на начало отчетного периода;

– число застрахованных лиц по договорам обязательного государственного страхования жизни и здоровья военнослужащих и приравненных к ним, заключенным в отчетном периоде.

2.10. – клиентская база страховой организации, т.е. сумма договоров имущественного страхования, заключенных с физическими лицами/застрахованных лиц по договорам личного страхования страховой организации суммарно по всем перечисленным в пунктах 2.1 – 2.9 настоящей Методики видам страхования на начало отчетного периода и договоров имущественного страхования, заключенных с физическими лицами/застрахованных лиц по договорам личного страхования, заключенных в отчетном периоде по перечисленным в пунктах 2.1 – 2.9 настоящей Методики видам страхования.

.

3. Указанные в настоящей Методике индикаторы рассчитываются на основании данных отчетности страховых организаций, опубликованной на сайте Банка России.

4. Расчет индикаторов осуществляется по каждой страховой организации, за исключением страховых организаций:

- которые на начало и в течение отчетного периода не осуществляли соответствующую расчету деятельность;

- у которых на дату расчета индикаторов отозвана лицензия на осуществление соответствующего вида деятельности;

- у которых количество клиентов [[2]](#footnote-2) менее 20 000;

- осуществляющих в отчетном периоде исключительно страхование жизни.

1. Последний истекший квартал. [↑](#footnote-ref-1)
2. Клиентская база в соответствии с пунктом 2.10 настоящей Методики. [↑](#footnote-ref-2)