**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.

$ИПР\_{СО}=\frac{\sum\_{i=1}^{9}ИПР\_{i\_{CО}}\*n\_{i\_{CО}}}{\sum\_{i=1}^{9}n\_{i\_{CO}}}$, *где:*

$ИПРi\_{СО}$ – индикатор страховой организации по i-ому виду страховой деятельности в соответствии с перечисленными в настоящем пункте видами страхования.

$n\_{i\_{co}}$ – 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:

$ИПР\_{СО}=ИПР\_{каско СО}\*\frac{n\_{каско СО\_{д}}+ n\_{каско СО\_{з}}}{N\_{СО}}+ИПР\_{ТС \left(авиа, водный\right) СО}\*\frac{n\_{ТС \left(авиа, водный\right) СО\_{д}}+ n\_{ТС \left(авиа, водный\right) СО\_{з}}}{N\_{СО}}+ИПР\_{с/х СО}\*\frac{n\_{с/хСО\_{д}}+ n\_{с/хСО\_{з}}}{N\_{СО}}+ИПР\_{им.иноеСО}\*\frac{n\_{им.иноеСО\_{д}}+ n\_{им.иноеСО\_{з}}}{N\_{СО}}+ ИПР\_{ОСАГО СО}\*\frac{n\_{ОСАГО СО\_{д}}+ n\_{ОСАГО СО\_{з}}}{N\_{СО}}+ИПР\_{жизнь СО}\*\frac{n\_{жизнь СО\_{д}}+ n\_{жизнь СО\_{з}}}{N\_{СО}}+ИПР\_{НС СО}\*\frac{n\_{НС СО\_{д}}+ n\_{НС СО\_{з}}}{N\_{СО}} +ИПР\_{ДМС СО}\*\frac{n\_{ДМС СО\_{д}}+ n\_{ДМС СО\_{з}}}{N\_{СО}}+ИПР\_{обяз. страх. военн. СО}\*\frac{n\_{обяз. страх. военн.\_{д}}+ n\_{обяз. страх. военн. СО\_{з}}}{N\_{СО}}$ .

2.1. $ИПР\_{каско СО}$ – 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):

$ИПР\_{ каско СО}=\frac{А^{О}\_{каско СО}}{n\_{ каско СО\_{д}}+ n\_{ каско СО\_{з}}}\*1000$, *где*

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

$n \_{каско СО}\_{д}$ – количество действующих договоров имущественного страхования наземных транспортных средств, заключенных с физическими лицами на начало отчетного периода;

$n\_{ каско СО}\_{з}$ – количество договоров имущественного страхования наземных транспортных средств, заключенных с физическими лицами в отчетном периоде.

2.2. $ИПР\_{ ТС \left(авиа, водный\right) СО}$ – индикатор добровольного страхования имущественных интересов физических лиц по иным видам транспортных средств (воздушный и водный транспорт):

$ИПР\_{ ТС \left(авиа, водный\right) СО}=\frac{А^{О}\_{ТС \left(авиа, водный\right) СО}}{n \_{ТС \left(авиа, водный\right) СО\_{д}}+ n \_{ТС \left(,авиа, водный\right) СО\_{з}}}\*1000$, *где:*

$А^{О}\_{ТС \left(авиа, водный\right) СО}$ – 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;

$n\_{ТС (авиа, водный) СО}\_{д}$ – количество действующих договоров по добровольному страхованию иных видов транспортных средств (воздушный и водный транспорт), заключенных с физическими лицами на начало отчетного периода;

$n\_{ТС (авиа, водный) СО}\_{з}$ – количество договоров по добровольному страхованию иных видов транспортных средств (воздушный и водный транспорт)3, заключенных с физическими лицами в отчетном периоде.

2.3. $ИПР\_{с/хСО}$– индикатор добровольного сельскохозяйственного страхования имущественных интересов физических лиц:

$ИПР \_{с/х СО} =\frac{А^{О}\_{с/х СО}}{n \_{с/х СО}\_{д}+ n\_{ с/х СО}\_{з} }$ $х 1000$, *где:*

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

$n \_{с/х СО}\_{д}$ – количество действующих договоров сельскохозяйственного страхования, заключенных с физическими лицами на начало отчетного периода;

$n\_{ с/х СО}\_{з}$ – количество договоров сельскохозяйственного страхования4, заключенных с физическими лицами в отчетном периоде.

2.4. $ИПР\_{им.иное СО}$ – 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:

$ИПР\_{им.иное СО} =\frac{А^{О}\_{им.иное СО}}{n \_{им.иное СО}\_{д}+ n \_{им.иное СО}\_{з} }$ $х 1000$, *где:*

$А^{О}\_{им.иное СО}$ – 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;

$n\_{им. иное СО}\_{д}$ – 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;

$n\_{им. иное СО}\_{з}$ – 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 $=\frac{А^{О} \_{ОСАГО СО}}{n \_{ОСАГО СО}\_{д}+ n \_{ОСАГО СО}\_{з} }х 1000, $где:

$А^{О}\_{ОСАГО СО}$ – 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 договоров ОСАГО, заключенных с физическими лицами на начало отчетного периода;

$n \_{ОСАГО СО}\_{з}$ – 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 $=\frac{А^{О} \_{жизнь СО}}{n \_{жизнь СО}\_{д}+ n\_{ жизнь СО}\_{з}}х 1000$, где:

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

$n \_{жизнь СО}\_{д}$ – число застрахованных лиц по действующим договорам страхования жизни на начало отчетного периода;

$n \_{жизнь СО}\_{з}$ – 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 $=\frac{А^{О} \_{НС СО}}{n\_{ НС СО}\_{д}+ n\_{ НС СО}\_{з}}х 1000$, где:

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

$n\_{ НС СО}\_{д}$ – число застрахованных лиц по действующим договорам НС на начало отчетного периода;

$n \_{НС СО}\_{з}$ – число застрахованных лиц по договорам НС, заключенным в отчетном периоде.

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

ИПР ДМС СО $=\frac{А^{О} \_{ДМС СО}}{n \_{ДМС СО}\_{д}+ n\_{ ДМС СО}\_{з}}х 1000$, где:

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

$n\_{ДМС СО}\_{д}$ – число застрахованных лиц по действующим договорам ДМС на начало отчетного периода;

$n\_{ДМС СО}\_{з}$ – 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 $=\frac{А^{О} \_{обяз. страх. военн. СО}}{n\_{ обяз. страх. военн. СО}\_{д}+ n \_{обяз. страх. военн. СО}\_{з}}х 1000$, где:

$А^{О}\_{обяз. страх. военн. СО}$ – 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;

$n \_{обяз. страх. военн. СО}\_{д}$ – число застрахованных лиц по действующим договорам обязательного государственного страхования жизни и здоровья военнослужащих и приравненных к ним на начало отчетного периода;

$n \_{обяз. страх. военн. СО}\_{з}$ – число застрахованных лиц по договорам обязательного государственного страхования жизни и здоровья военнослужащих и приравненных к ним, заключенным в отчетном периоде.

2.10. $N\_{СО}$ – 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.

$N\_{СО}=\left(n\_{каско СО\_{д}}+ n\_{каско СО\_{з}}\right)+\left(n\_{ТС \left(авиа, водный\right) СО\_{д}}+ n\_{ТС \left(авиа, водный\right) СО\_{з}}\right)+\left(n\_{с/хСО\_{д}}+ n\_{с/хСО\_{з}}\right)+\left(n\_{им.иноеСО\_{д}}+ n\_{им.иноеСО\_{з}}\right)+(n\_{ОСАГО СО\_{д}}+ n\_{ОСАГО СО\_{з}})+\left(n\_{жизнь СО\_{д}}+ n\_{жизнь СО\_{з}}\right)+\left(n\_{НС СО\_{д}}+ n\_{НС СО\_{з}}\right)+\left(n\_{ДМС СО\_{д}}+ n\_{ДМС СО\_{з}}\right)+\left(n\_{обяз. страх. военн.\_{д}}+ n\_{обяз. страх. военн. СО\_{з}}\right)$.

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)