



Банк России

Актуальные проблемы предложения страховых услуг в дистанционных каналах

Александра Нестерова,

Управление поведенческого надзора в сфере
страховых услуг Службы по защите прав потребителей
и обеспечению доступности финансовых услуг

Октябрь 2025



Методические рекомендации по управлению финансовым продуктом от 27.12.2023 №19-МР



Методические рекомендации по предоставлению потребителям финансовых продуктов (дополнительных услуг) в дистанционных каналах от 27.12.2024 № 22-МР



Федеральный закон от 07.04.2025 № 69-ФЗ «О внесении изменений в статью 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»



- **Обеспечение работы** электронных сервисов оформления полисов
- **Предотвращение навязывания** дополнительных услуг
- **Обеспечение прозрачного и осознанного выбора** потребителями финансовых продуктов
- **Улучшение качества обслуживания** потребителей
(включая удобство оформления страховок и последующее взаимодействие страховщика с потребителями)
- **Совершенствование процесса информирования** потребителей



Отказ в принятии запрашиваемых сканированных копий документов:

- черно-белые, а не цветные
- выполнены не с оригинала документа
- выполнены не в масштабе 1:1



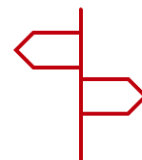
Ненадлежащее информирование о результатах проверки документов

- При оформлении заявления потребителю сообщают, что возникла проблема с документами, но ему не указывают, с какими именно



Расширение перечня обязательной для регистрации информации

- Добавление дополнительных обязательных для заполнения полей усложняет процесс для потребителей



Перенаправление на сайты агентов и партнеров

- После заполнения всех полей заявления и перехода по кнопке «Оформить» или «Рассчитать» потребителю предлагается оформить полис в другой компании без возможности продолжить заключение договора



Отсутствие возможности ручного ввода адреса

- При заполнении заявления система страховщика предоставляет возможность выбора адреса исключительно из выпадающего списка. При этом адрес из списка не соответствует адресу в документах заявителя



Отсутствие возможности заключения договора из-за технических ошибок и прерываний

- При переходе к оплате появляется ошибка. Однако в действительности проблем технического характера не возникает, например:
 - страховщик просит обратиться в офис в связи с отсутствием бланков, несмотря на их наличие
 - страховщик не совершает обязательных действий: сведения, предоставленные страхователем, не направляются в АИС страхования



Механизм ознакомления потребителя с информацией

- Кредитная организация при заключении договора:
 - предоставляет потребителю на ознакомление информацию, в том числе, в электронном виде
 - обеспечивает ознакомление, подтверждаемое потребителем проставлением аналога собственноручной подписи до предоставления иных документов

Потребитель должен быть проинформирован о том, что:

- переданные по договору страхования средства **НЕ ПОДЛЕЖАТ** страхованию в АСВ
- гарантия получения доходности **ОТСУТСТВУЕТ**
- Договор страхования **НЕ ЯВЛЯЕТСЯ** банковским вкладом

Требования к электронной форме информации:

- файл одного из форматов: *.doc, *.docx, *.rtf, *.xls, *.xlsx, *.pdf
- возможность его сохранения на электронных носителях информации
- возможность поиска в нем и копирования произвольного фрагмента



- Затруднения при оформлении Е-ОСАГО на мотоцикл, грузовик, автобус, такси
- Отсутствие возможности заключения «короткого» ОСАГО
- Непредоставление КИД до оплаты премии при продаже добровольных видов страхования
- Несоответствие КИД требованиям НПА
- Реализация на условиях подписки, предполагающей автоматическое заключение нового договора после истечения срока действия полиса



- Снижение количества жалоб по проблемам страхования
- Повышение прозрачности процедур заключения договоров страхования
- Совершенствование электронных систем онлайн-площадок для продажи страховок
- Устранение технических барьеров на сайтах страховщиков и их агентов
- Сокращение числа случаев необоснованных отказов в продаже полисов



Банк России

Спасибо за внимание!

300 (для звонков с мобильных телефонов),
8 800 300-30-00, +7 499 300-30-00

107016, Москва, ул. Неглинная, д.12, к.В

cbr.ru

fps@cbr.ru

