



Банк России

Центральный банк Российской Федерации



Коланьков А.В.

Советник экономической,
Служба по защите прав потребителей
финансовых услуг и миноритарных акционеров,
Банк России

Роль Службы в защите прав и повышении
финансовой грамотности потребителей услуг
на рынке страхования



Защита прав потребителей финансовых услуг и инвесторов



**Финансовая
доступность**

**Финансовая
грамотность**

Доверие граждан
и соответствие
их ожиданиям



Реактивные меры

Превентивные меры



Рассмотрение
обращений



Применение мер
принуждения



Анализ
и обобщение
практики



Совершенство-
вание
регулирувания



Создание
стандартов
СРО



Повышение
финансовой
грамотности

Причины жалоб

Обман потребителя

Отсутствие знаний
у потребителя

Нарушение обязательств

Недобросовестная конкуренция

Введение в заблуждение

Жалоба — канал финансовой грамотности



Контакт-центр



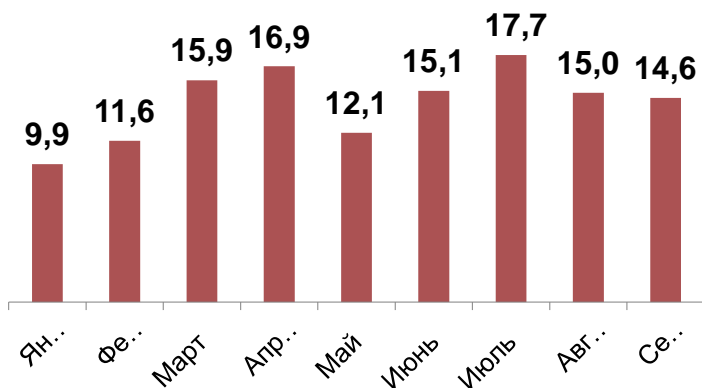
Дата начала функционирования:
12 января 2015 года

Общее количество звонков
127,9 тыс.

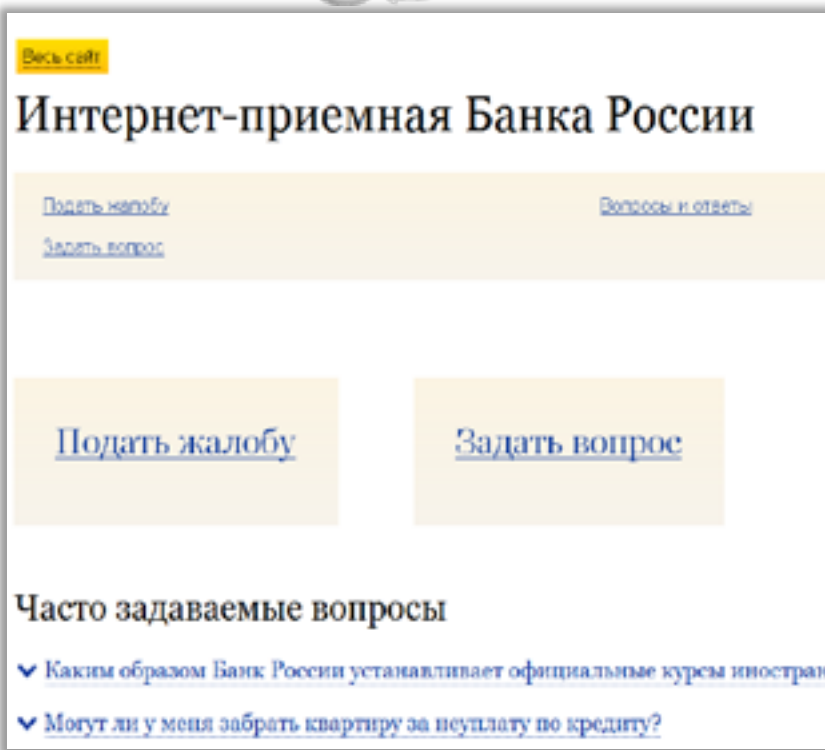
по состоянию на 30.09.2015

В отношении НФО –
49,1 тыс. (**38,4 %**)

Количество звонков, тыс.



Интернет-приёмная



Электронная почта



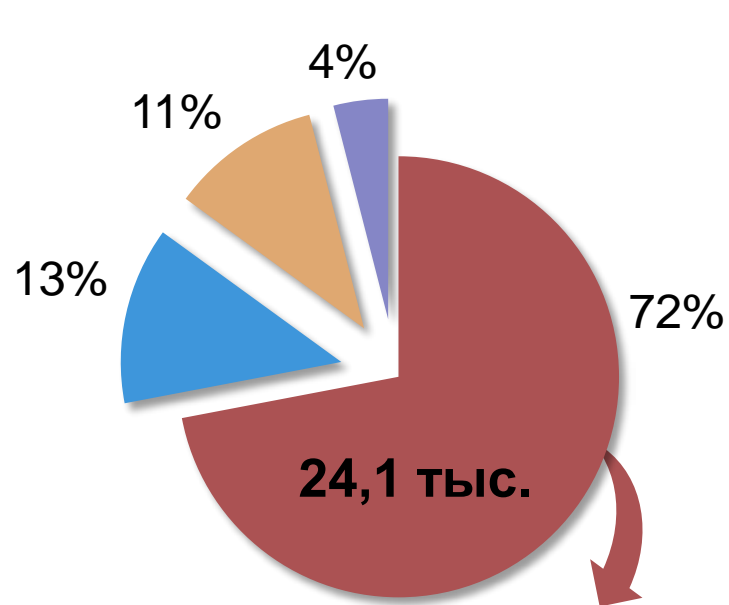
fps@cbr.ru



2014 год

Общее
количество

33,3 тыс.



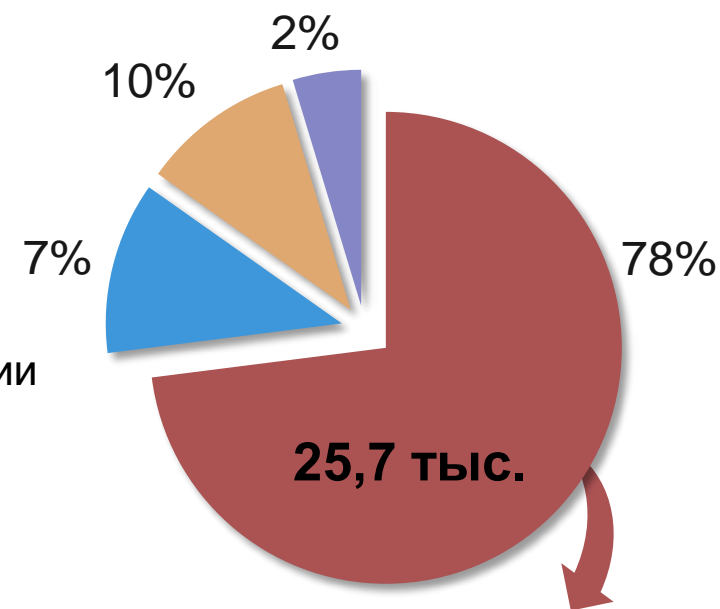
485 в отношении страхования жизни

2015 год, январь – август

Общее
количество

43,8 тыс.

- Субъекты страхового дела
- Участники корпоративных отношений (эмитенты)
- Микрофинансовые организации и кредитные потребительские кооперативы
- Прочие



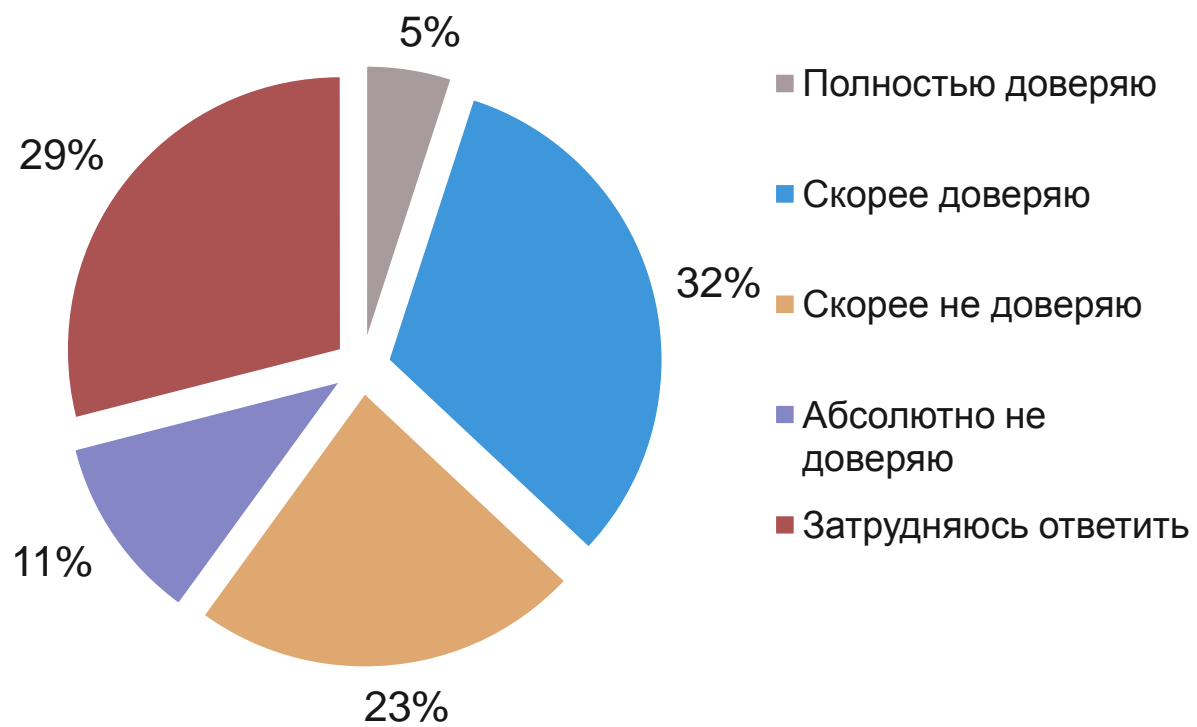
709 в отношении страхования жизни

Тематика обращений:

- навязывание услуг
- жалобы на ОСЖ «Россия»
- невозможность возвращения страхового взноса
- несогласие с условиями досрочного расторжения договора



Уровень доверия населения Российской Федерации к поставщикам страховых услуг, 2014 г.*



Оценка качества обслуживания населения поставщиками страховых услуг, 2014 г.*



* данные НАФИ



Каналы донесения информации

- Брошюры
- Федеральные и региональные телеканалы
- Федеральные и региональные радиостанции
- Профильные печатные и интернет-СМИ
- Поисковые системы в интернете
- Реклама на конструкциях для наружных видеотрансляций



Видеоролики

- Телеканалы, в эфирах которых размещены видеоролики на правах социальной рекламы (на безвозмездной основе):
 - федеральные – **2**: «РЕН ТВ» и «ТНТ»;
 - региональные – **70** (25 регионов).
- Прогноз количества показов видеороликов в период с 24 августа по 31 декабря 2015 года: **4808 – 6110**

«Европротокол»



«Изменения в законодательстве»





Аудиоролики

- Радиостанции, в эфирах которых размещены аудиоролики на правах социальной рекламы (на безвозмездной основе):
 - федеральные – **5**: «Звезда», «Наше Радио», «Бест ФМ», «Рок ФМ», «Радио Jazz»;
 - региональные – **53** (18 регионов).
- Прогноз количества ротаций в период с 21 августа по 31 декабря 2015 года: **5130 – 6625**

«Европротокол»





Банк России

Центральный банк Российской Федерации

Служба по защите прав потребителей
финансовых услуг и миноритарных акционеров

Пункт приема корреспонденции: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1, телефон +7 495 621-09-61

Почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12

Контактный центр: 8 800 250-40-72, +7 495 771-91-00

Факс: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88

Сайт: www.cbr.ru

Электронная почта: fps@cbr.ru

