



*В августе Банк России зафиксировал существенный рост жалоб на действия страховых компаний. Одной из главных причин этого стало внедрение новой версии автоматизированной информационной системы (АИС) ОСАГО, сообщил заместитель руководителя службы по защите прав потребителей Банка России Иван Козлов на конференции «Урегулирование убытков в страховании».*

Это перечеркнуло устойчивую тенденцию к снижению жалоб, которую фиксировал регулятор в течение последних месяцев. «Еще в июле рынок получал от регулятора похвалу, поскольку количество жалоб снижалось. Вместе с тем тенденция, которую мы наблюдаем на конец августа – начало сентября 2020 г., такова, что Банк России фиксирует существенный рост жалоб на страховые организации. Количество жалоб превосходит как показатели первого полугодия 2020 г., так и показатели аналогичного периода прошлого года», – заявил Козлов.

По словам представителя ЦБ, потребители жалуются не только на подорожание страховых полисов. Большинство жалоб связано с отсутствием возможности приобретения электронного полиса, навязыванием дополнительных услуг страховщиками и отказами в заключении договора без приобретения дополнительных услуг, а также некорректным определением коэффициента бонус-малус. «То есть, с одной стороны, для страховых компаний создаются все условия, чтобы бизнес развивался и был активен, а с другой – мы видим злоупотребления, которые вызывают очень серьезную озабоченность регулятора», – подчеркнул Козлов.

Одной из главных причин роста жалоб представитель регулятора назвал внедрение Российским союзом автостраховщиков (РСА) с 28 июня новой версии АИС ОСАГО. «Да, действительно, обновленная система включает большое количество полезных новшеств, но появились и существенные сбои в работе, которые влекут рост жалоб потребителей. Все мы понимаем: это большая система, затрагивающая интересы всего рынка, все компании к ней подключаются, возможны сбои. Люди понимают, когда эти сбои длятся неделю: идет подкрутка. Но эти сбои продолжаются до сих пор, поэтому количество жалоб потребителей не снижается», – отметил Козлов. Назвав РСА «лицом рынка», представитель регулятора напомнил о задаче страховых компаний обеспечить

слаженную работу АИС ОСАГО. «Банк России будет за этим пристально следить и соответствующим образом реагировать», – пообещал спикер.

В самом РСА уточняют, что количество жалоб регулятору на ОСАГО в августе и сентябре 2020 г. выросло по сравнению с аналогичным прошлым периодом с 2000 до 2200. «Вряд ли такой рост можно назвать существенным, – отмечают страховщики. – При этом АИС ОСАГО 2.0 – беспрецедентно масштабный и сложный проект, впервые запущенный на страховом рынке». В РСА уверяют, что, несмотря на то что сразу после запуска новой системы отмечались проблемы с ее отказоустойчивостью, «существенной проблемой для автовладельцев это не стало и к заметному росту жалоб не привело», а все проблемы, отмечавшиеся в работе АИС ОСАГО 2.0, оперативно решались.

В РСА отметили также, что АИС ОСАГО 2.0 содержит большое количество дополнительных проверок, которые препятствуют некорректному вводу данных при оформлении полисов. «Это привело к резкому росту жалоб в соцсетях со стороны страховых посредников, работавших на момент запуска АИС ОСАГО 2.0 полулегально, когда такая деятельность была запрещена законом, – объясняют в РСА. – В том числе жалобы фиксировались и со стороны недобросовестных посредников, которые предлагали своим клиентам услугу по приобретению дешевого и заведомо недействительного полиса ОСАГО, при оформлении которого указывались заведомо неверные данные с целью снизить стоимость полиса».

Между тем статистика обращений к финансовому уполномоченному в сфере страхования также свидетельствует о том, что жалобы на ОСАГО составляют подавляющее большинство (91%) в общей структуре обращений. «Еще 8% занимают жалобы на иные виды страхования и 1% – на деятельность микрофинансовых организаций», – уточнил финансовый уполномоченный в сфере страхования Виктор Климов.

Для потребителя между тем важна именно скорость оформления покупки, а также простота использования сервисов. «Если раньше ожидания некоего усредненного страхователя в автотранспортном страховании сводились к тому, чтобы получить адекватные выплаты, которых бы хватило или почти хватило на ремонт, то сейчас речь идет о скорости и отсутствии каких-то странных и ненужных бюрократических процедур, – говорит координатор движения «Синие ведерки» Петр Шкуматов. – Например, я сам в этом году изменил своему страховщику, с которым был много лет, и ушел в другую страховую, потому что она предложила механизм полностью дистанционного урегулирования убытков, если они возникают, а кроме того, урегулирование убытков в

течение часа. Кроме мобильного приложения, для этого ничего не нужно. Я думаю, что рано или поздно страховые компании, которые предлагают моментальное возмещение по стандартным страховым продуктам, будут выигрывать в борьбе за клиента».

Ведомости, 23 сентября 2020 г.