

*ЦБ готов смягчить требования к работе сайтов страховщиков, которые вступят в силу с 2017 г. вместе со стартом обязательных продаж электронного ОСАГО.*

*В этом году многие страховщики стали приостанавливать электронные продажи полисов, ссылаясь на технические проблемы, что категорически не устраивало ЦБ. В итоге регулятор повысил требования к работе их сайтов.*

Первый вариант, опубликованный в августе, не устроил страховые компании: они сочли его трудновыполнимым (см. врез). В октябре регулятор доработал документ. Теперь у страховщиков есть больше времени на оформление электронного страхового договора – не две минуты с момента оформления клиентом заявки на сайте, а 30 минут, сообщил «Ведомостям» представитель регулятора. Аналогичное требование, по его словам, распространяется и на сайт Российского союза автостраховщиков (РСА). ЦБ также увеличил лимит времени на возможные сбои: их длительность не должна превышать 30 минут в сутки (ранее – четыре часа в месяц). Страховщик теперь также имеет право раз в месяц провести на сайте технические работы с 22.00 до 8.00 по московскому времени. Уведомление о работах он должен разместить на главной странице сайта не менее чем за сутки до их начала, указав дату и время окончания.

Требования ЦБ будут обязательными, подчеркнул представитель регулятора, а если компания их не выполнит, это повлечет наказание «в соответствии с законом «Об организации страхового дела». Этот закон не содержит положений о штрафах, уточняет управляющий партнер адвокатского бюро «Филипков и партнеры» Вадим Филипков: нарушителю выдается предписание, в случае неисполнения которого в срок надлежащим образом действие генеральной лицензии ограничивается либо приостанавливается.

Могло быть хуже

Изначально ЦБ предлагал более жесткие требования: электронные площадки по продаже полисов должны работать круглосуточно и иметь резервные системы. Длительность перерывов в их работе не может превышать четыре часа в месяц. О проведении плановых технических работ на сайте страховщик обязан уведомить на главной странице за сутки с указанием даты их окончания.

В ближайшее время проект указания будет утвержден на совете директоров и направлен на регистрацию в Минюст.

Опрошенные страховщики заверили, что их системы работают надежно и полчаса на оформление электронного полиса вполне достаточно. Но все наперебой уверяют про сбои у других участников процесса.

«Если РСА, ГИБДД и банки-эквайеры не будут следовать тем же указаниям, мы не сможем их исполнить», – говорит директор по IT СК «МАКС» Александр Горяинов, опасаясь, что в лимиты по сбоям страховщики рискуют не уложиться. «Большинство неполадок возникает на стороне клиента либо смежных сервисов», – вторит вице-президент «Ренессанс страхования» по IT и операционным процессам Денис Быстров.

Через сайт МВД страховщики проверяют наличие у автомобиля техосмотра и диагностической карты и при отсутствии ответа об исправности автомобиля от единой информационной системы техосмотра ГИБДД не могут заключить договор, сетует Горяинов. Другой источник проблем, по его словам, сайты банков-эквайеров, где могут

возникать проблемы с обслуживанием банковских карт и другие неполадки. Также он не исключает сбоев в работе сайта РСА, через который страховщики проверяют данные клиентов.

Нет никаких проблем в том, чтобы уложиться в выделенное время, говорит директор департамента информационных технологий «Либерти страхования» Михаил Деменков, но РСА должен вести онлайн-журнал с указанием времени и причин сбоев – как фактических, так и планируемых, чтобы страховщики могли уведомлять своих пользователей.

Однако пока требования не вступили в силу, сложно оценить, насколько это дисциплинирует компании, которые маскируют техническими перебоями нежелание продавать ОСАГО. Новые требования ЦБ не решат проблему доступности полисов, полагает координатор движения «Синие ведерки» Петр Шкуматов. «Будет полчаса грузиться страница у человека – формально требование выполнено, а в реальности 99% людей закроют страницу браузера и пойдут в офисы страховых компаний», – сетует он.

Источник: Ведомости, 07.11.2016