



Эксперты рынка автострахования и представители регулятора рассказали, почему возникают проблемы с онлайн-оформлением полисов ОСАГО и чего ждать автовладельцам от перехода на натуральное возмещение убытков.

Ожидаемая услуга

Ростовская область остается в лидерах по оформлению полисов ОСАГО онлайн. По данным Российского союза автостраховщиков, только за первый месяц года в регионе было продано 9,5 тыс. электронных ОСАГО (40% от общего числа проданных е-ОСАГО за весь 2016 год). По словам исполнительного директора РСА Евгения Уфимцева, в феврале такая динамика сохраняется — как по региону, так и по стране в целом.

«В январе 2017 г. страховые компании заключили почти 190 тыс. договоров ОСАГО в электронном виде, что составляет 60% от общего числа таких договоров, заключенных за весь 2016 год. Сегодня около 9-10 тысячи полисов оформляется ежедневно. К настоящему моменту мы уже почти достигли планки уровня всего прошлого года по размеру сборов — с начала текущего уже продано свыше 300 тыс. е-полисов. Это говорит о том, что услуга была ожидаемой со стороны потребителей», — рассказал Уфимцев РБК Юг.

При этом, как отмечает эксперт, наибольшей популярностью е-ОСАГО по-прежнему пользуется в «проблемных» регионах (в их число входит и Ростовская область), где наблюдались проблемы с доступностью полисов ОСАГО.

«Даже Москва с ее огромным автопарком находится не на первом месте. То, что именно Ростовская область входит в число лидеров продаж электронных полисов ОСАГО, является главным подтверждением эффективности работы системы, а также того факта, что доступность услуги обеспечивается в необходимом объеме», — считает исполнительный директор РСА.

И в РСА, и в Банке России признают, что автовладельцы сегодня довольно часто сталкиваются с трудностями при оформлении полиса е-ОСАГО.

«Существенная часть жалоб, поступивших в Банк России с начала текущего года, касается вопросов коммуникации со страховой компанией, сложностей с созданием личного кабинета на сайте страховщика, заполнением заявления на страхование в электронном виде, несоответствием данных, указанных в заявлении, с базой АИС РСА. Другой блок проблем, с которыми обращаются автовладельцы — технические сбои или проведение технологических работ на сайте страховщика. Потребители также жалуются на невозможность купить полис на сайте выбранной потребителем страховой компании, поскольку идет перенаправление на сайт другого страховщика, однако такие жалобы не являются доминирующими», — пояснил представитель Южного ГУ Банка России.

Представитель регулятора также отметил, что в Ростовской области с лета прошлого года действует система Единого агента РСА.

«Выбор страховщика может осуществляться по установленной РСА процедуре — номеру ПТС автомобиля. При этом важно, что полис любой компании из числа членов РСА является гарантией получения страховой защиты. Мы рассчитываем, что развитие электронных продаж и введение приоритета натурального возмещения приведут к повышению доступности и качества услуги ОСАГО, что в свою очередь может привести к постановке вопроса об отмене системы Единого агента», — пояснили в Банке России.

Трудности перехода
По мнению управляющего директора Национального рейтингового агентства (НРА) Павла Самиева, трудности с оформлением ОСАГО онлайн могут возникать из-за того, что система в целом все еще находится в стадии формирования.

«В случае с е-ОСАГО надо подождать еще пару месяцев, пока система не будет обкатана основательно и повсеместно. Но и сегодня неправильно говорить о массовых технических сбоях или каких-то уловках страховых компаний, потому что каждый случай надо рассматривать индивидуально. Система «Единый агент», которая осуществляет автоматическое перенаправление клиента с сайта одного страховщика на сайт другого, разработана специально для того, чтобы автовладелец смог гарантировано приобрести полис ОСАГО в своем регионе в определенных ситуациях. Переадресация может происходить по ряду объективных причин, среди которых, например, большое количество одномоментных обращений пользователей, особенно для крупных компаний, или же закончившаяся квота на оформление полисов у самой страховой компании», — рассказал он.

При этом, по словам представителя НРА, нельзя исключать и того, что невозможность оформить страховой полис онлайн — результат сознательного «саботажа» некоторых страховщиков.

«Пока еще остаются факторы недобросовестности, когда страховая компания может саботировать процесс продажи е-ОСАГО, прикрываясь техническими неполадками на сайте, но сегодня эти случаи единичны. Скорее всего, это связано с некоторой неопределенностью на рынке ОСАГО и ожиданием принятия поправок к законопроекту. Когда появится ясность, говорить об «уловках» мы перестанем», — полагает Павел Самиев.

По данным НРА, на данный момент доля продаж е-ОСАГО в среднем составляет около 7% от всех продаж полисов ОСАГО, и эта цифра ежедневно растет.

«Через 2-3 года продажи электронных полисов должны занять доминирующую позицию. Уверен, что треть всех продаж точно придется на е-ОСАГО. Уже сейчас мы наблюдаем увеличившийся поток обращений, пользователи постепенно привыкают, адаптируются, примерно так, как это было с покупкой авиа— и ж/д билетов. Сейчас сложно говорить об эффективности проекта, так как в полной мере он был реализован относительно недавно, всего 1,5 месяца назад, затраты на формирование системы, на ее внедрение, доработку пока себя не окупили, да и не смогли бы за такой короткий промежуток времени. Но в долгосрочной перспективе система электронных продаж полисов ОСАГО — неоспоримое преимущество. Чем дольше и эффективней система будет работать, тем больше пользы она принесет: страховые компании значительно сократят удельные издержки на полис ввиду упрощения процедуры оформления и покупки, соответственно, снизится коэффициент комбинированной убыточности страховых компаний», — резюмировал Павел Самиев.

Переходим на натуральное

Тем временем, участники рынка готовятся к очередному новшеству — замене денежных выплат натуральным возмещением ущерба при ДТП.

Закон о преимуществе натурального возмещения в ОСАГО был принят Госдумой РФ в первом чтении 14 декабря 2016 г. Планируется, что возмещение по полису ОСАГО граждане будут получать в виде ремонта машины, кроме ряда исключений: смерти потерпевшего, причинения тяжкого либо средней тяжести вреда здоровью, полной гибели автомобиля или превышения стоимости ремонта над лимитом выплаты ОСАГО (400 тыс. рублей), если автовладелец не согласен доплатить. При этом страховая компания будет выбирать автосервис, который должен быть расположен не дальше 10 км от населенного пункта потерпевшего (в городах с населением от 500 тыс. человек) или не дальше 200 км (менее 500 тыс.).

В частности, регулятор полагает, что такая форма позволит хотя бы частично решить проблему криминальных «автоюристов», деятельность которых в последние годы стала причиной убыточности обязательного автострахования в Ростовской области и ряде других регионов.

По данным Южного ГУ Банка России, за 9 месяцев 2016 г. коэффициент выплат по ОСАГО в регионе составил 123% — выплаты компаний по ОСАГО составили 4,6 млрд руб., а взносы — 3,7 млрд руб. При этом, по разным оценкам, на оплату услуг автоюристов сегодня идет от 20% до 50% средств, взыскиваемых с автостраховщиков по суду.

«Мы надеемся, что введение преимущественного натурального возмещения в ОСАГО, если и не полностью ликвидирует недобросовестное посредничество в сфере ОСАГО (так называемые автоюристы), то значительно снизит его масштабы. Самое главное — это наладить взаимодействие страховщика непосредственно с клиентом, а не с его представителем, которому абсолютно не интересно восстановление поврежденного транспортного средства. И если страховщики и СТО будут оказывать услуги на высоком уровне, то необходимость обращения к недобросовестным посредникам отпадет сама собой», — полагают в Банке России.

Однако, по мнению экспертов, при переходе на натуральное возмещение по ОСАГО рынок неизбежно столкнется с рядом трудностей.

«Это могут быть проблемы адаптационно-процессуального характера: адаптация к новым схемам расчета и оценки стоимости ремонта (так как, скорее всего, износ учитываться не будет), выстраивание новых бизнес-процессов по работе с СТО, потому что необходимо будет контролировать качество выполняемого ремонта и иные параметры. Однако, на мой взгляд, большинство проблем логичны и вполне решаемы. Тем более, если в их решении будут принимать участие не только страховые компании, но и автовладельцы (например, с оценкой качества работ СТО). В настоящее время многие автостраховщики уже давно готовы перейти на натуральное возмещение вместо денежного. Более того, практика натурального возмещения по ОСАГО на данный момент уже существует и активно используется в ряде российских регионов (в частности, Краснодарском крае до 10% возмещения страховых случаев по ОСАГО приходится на восстановительный ремонт). И распространение ее на все территорию страны, на мой взгляд, не потребует много времени, максимум — полгода», — прокомментировал РБК Юг партнер Akteon Strategy Consulting Андрей Кинякин.

В 2016 г. Ростовская область была включена в число «токсичных» регионов, где страхование ОСАГО является убыточным для компаний. По словам Игоря Юргенса,

выплаты по ОСАГО в ЮФО превышают размер прибыли. В Ростовской области в 2016 г. выплаты составили 140% от суммы сбора. Средний размер выплат в Ростовской области по ОСАГО составил 110 тыс. руб. При этом средняя выплата по стране составляет 69 тыс. руб.

РБК, 20.02.2017