Российский союз автостраховщиков (РСА) намерен продлить действие системы «единого агента» еще на год с 1 июля 2017 года, сообщил «Интерфаксу» президент РСА Игорь Юргенс.

Он пояснил, что решение уже обсуждалось на заседании правления РСА, оно будет вынесено на рассмотрение президиума 20 апреля, а затем — на утверждение общего годового собрания участников РСА в начале мая.

И.Юргенс отметил, что РСА подготовил проект модернизации «единого агента», где РСА становится технологическим гарантом в системе продаж электронных полисов «автогражданки».

«Если у автовладельца возникают какие-то технические сбои при попытке приобрести электронный полис ОСАГО в выбранной им СК N1, то покупатель переключается на СК N2, но и там может столкнуться с проблемами. Так система работает сегодня. Мы изменим последовательность: теперь при возникновении сбоя на сайте СК N1 покупатель будет автоматически переключаться на сайт РСА, и союз уже обеспечит завершение продажи полиса ОСАГО СК N2 «, — пояснил И.Юргенс. Сама страховая компания — эмитент проданного полиса будет по-прежнему выбрана случайным образом.

Исполнительный директор РСА Евгений Уфимцев, в свою очередь, уточнил «Интерфаксу», что модернизация системы «единого агента» — отдельный проект РСА, который потребует донастройки IT-системы РСА, а также кадрового усиления поддержки работы технологического гаранта. В рамках проекта одно направление будет связано с организацией продаж е-полисов, а другое — по-прежнему с продажей в офисах страховщиков бумажных полисов ОСАГО через систему «единого агента», когда вместо своего полиса ОСАГО клиенту может быть продан полис другого участника рынка ОСАГО, определенного методом случайной выборки.

Система «единого агента» в свое время вводилась в проблемных с точки зрения повышенной убыточности в ОСАГО территориях РФ, в том числе на юге России, ее действие уже продлевалось один раз. Список проблемных территорий, где действует агент, утверждается Банком России. Как уточнил И.Юргенс, обращения от новых территорий с просьбами включить их в список для работы по системе «единого агента» продолжают поступать, не все такие обращения обоснованы, ситуация анализируется регулятором. Последним согласованным кандидатом на включение в систему стала Бурятия, сказал президент РСА.

По данным Банка России, доля жалоб на страховщиков в общем объеме обращений в службу по защите прав потребителей составляет 70-80%, при этом доля жалоб в сфере ОСАГО традиционно высока, сообщила на прошлой неделе на семинаре Всероссийского союза страховщиков (ВСС) начальник управления по рассмотрению обращений

потребителей финансовых услуг ЦБ РФ Анастасия Андросенко.
По ее словам, в 2015-2016 годах в структуре жалоб на страховщиков превалировали жалобы, связанные с навязыванием дополнительных услуг при продаже полисов ОСАГО, с некорректным расчетом коэффициента «бонус-малус». В начале 2017 года структура жалоб изменилась, увеличилось число «прочих жалоб», в которые включены связанные с неудачами приобретения электронных полисов ОСАГО. Такие обращения поступают регулятору не только из проблемных регионов, но из благополучной Москвы. Банк России утвердил документы, где сформулированы условия работы электронного сервиса продаж е-ОСАГО, установив предельный перерыв продаж по техническим причинам суммарно не более 30 минут, а «технологическое окно» с 22:00 до 8:00. Уведомление о таких работах должно быть размещено за сутки. Проверяющие из ЦБ настаивают на документировании причин остановок продаж е-полисов ОСАГО, сказала А.Андросенко. Банк России ориентирует членов РСА на решение клиентских проблем на ранней стадии и их профилактику. Департамент по защите прав потребителей рассчитывает на принятие законопроекта о финансовом омбудсмене, что позволит снизить нагрузку, повысить защиту прав потребителей финансовых услуг. Банк России считает одной из своих приоритетных задач обеспечить доступности финансовой услуги.

Ист очник: Финмаркет, 17.04.2017