

Число жалоб потребителей на ОСАГО в январе-сентябре 2018 года снизилось на 36% по сравнению с тремя кварталами 2017-го года. Об этом сообщил руководитель службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России Михаил Мамута. При этом, по его словам, у потребителя в целом сформировалась определенная усталость от существующего продукта ОСАГО, и для повышения удовлетворенности качеством сервиса необходимо как можно скорее провести реформу тарифов.

«Это сильное снижение, объективно сильное, это уже не 3-5%», — отметил М. Мамута. Он добавил, что в основном на снижение числа жалоб повлияло улучшение ситуации в двух основных сферах, которые были драйверами роста жалоб в 2017 году — на применение коэффициента «бонус-малус» и электронный полис.

«КБМ давал очень большой всплеск [жалоб] в прошлом году. Сейчас он, я бы не сказал, что упал до нуля, уровень жалоб по-прежнему достаточно высокий, скорее я говорю о понижательном тренде. По-видимому, постепенное вычищение базы, потому что люди активно пользуются возможностью исправить историю [КБМ], все-таки приносит свои плоды, и второй раз при последующем страховании эта проблема не возникает. Последовательно мы движемся к уровню удовлетворенности по КБМ, близкой к его нормальному значению», — сказал Мамута.

Напомним, с 1 декабря 2015 года восстановление КБМ по базе Российского союза автостраховщиков осуществляется в упрощенном порядке — по заявлению в страховую компанию. «Не в последнюю очередь благодаря КБМ средняя премия по ОСАГО за последний год снизилась на 10-15%», — напомнил президент РСА Игорь Юргенс. При этом проблему неверного КБМ системно не решить без предложенных регулятором мер по совершенствованию коэффициента в рамках готовящейся реформы ОСАГО. Предполагается, что КБМ будет присваиваться сроком на один календарный год, и в случае задвоения в системе, что бывает, когда водитель вписан в разные полисы или в его полис вписан другой водитель — применяется меньший КБМ, то есть в пользу страхователя.

Второй причиной снижения жалоб стала нормализация ситуации в электронных продажах ОСАГО. «Е-полис [в 2017 году] вызвал массу проблем применения, массу вопросов, связанных с тем, как им правильно пользоваться, заполнять поля. Собственно говоря, он не всегда работал. Та работа, которую мы совместно с РСА провели в прошлом году, постепенно приводит к тому, что общий уровень удовлетворенности электронным полисом растет. Он тоже не достиг таких значений, при которых можно считать его абсолютно нормальным, остаются различные проблемы, связанные с переадресацией, с замещающими страховщиками, ряд других сложностей, но более или менее ситуация нормализуется», — рассказал М. Мамута.

Российский союз автостраховщиков последовательно работает над повышением доступности полисов, вкладывая значительные средства в модернизацию системы электронных продаж, сообщил Игорь Юргенс. «В 2017 году, когда продажа электронного ОСАГО стала обязательной для страховщиков, союз принял ряд мер по повышению технической доступности полисов. Была разработана система замещения — переадресация потребителя на сайт другого страховщика, если сайт выбранной компании по техническим причинам недоступен. Затем она была доработана до системы

гарантирования, когда сайт РСА обеспечивает завершение покупки на сайте замещающего страховщика (е-Гарант). Эта система продолжает модернизироваться — президиум РСА одобрил реализацию возможности для потребителя выбирать страховую компанию при действии системы гарантирования», — рассказал И.Юргенс. Как признает регулятор, преследуя цель повышения общего уровня удовлетворенности потребителей, нельзя обойтись без реформы тарификации, первым этапом которой должно стать расширение тарифного коридора на 20% вниз и вверх. Сейчас ЦБ наблюдает «определенную усталость потребителя от того уровня сервиса в ОСАГО и вообще от самого продукта, который сформировался».

«Эта усталость уже слабо связана с методами продаж, она скорее связана с изъянами самого продукта, с некоторой несправедливостью с точки зрения примерного равенства тарифов, недостаточной индивидуализированностью. И как раз здесь без большой реформы, над которой мы совместно работаем со страховым сообществом, не обойтись. Мы рассчитываем, что чем скорее она пройдет, тем лучше и быстрее она повлияет на общий уровень удовлетворенности потребителей в этом сегменте страхования», — заключил М. Мамута.

Страховое сообщество полностью поддерживает предложения регулятора по расширению коридора — это необходимый первый шаг по либерализации тарифов в ОСАГО, отметил И.Юргенс. «Мировой опыт показывает, что свободный тариф ОСАГО — это признак зрелого, развитого рынка. Такое значительное снижение жалоб на ОСАГО по итогам 9 месяцев показывает, что страховой рынок РФ становится все более цивилизованным. Это дает возможность перейти к рыночным подходам к тарификации без резких перекосов, не связанных с экономическими факторами», — считает И.Юргенс.

По данным ЦБ РФ, в сентябре 2018 года регулятор получил 2,6 тыс. жалоб на ОСАГО — это 80% от общего числа жалоб на страховщиков, полученных регулятором за месяц (3,2 тыс.). При этом число жалоб на страховые компании снизилось на четверть по сравнению с августом.

Источник: Википедия страхования, 02.11.2018