

С момента создания в ЦБ Службы по защите прав потребителей регулятор получил 12492 жалобы на страховые компании, сообщили «Известиям» в пресс-службе Центробанка. Из них свыше 9 тыс. жалоб касалось нарушений, связанных с продажей полисов ОСАГО. По итогам рассмотрения жалоб регулятор выдал 417 различных предписаний, из которых 193 – требования устранить нарушения при продаже полисов ОСАГО.

– Банк России считает работу по защите прав потребителей одной из приоритетных и активно развивает это направление деятельности. Одна из ключевых задач Банка России – стимулировать обращения потребителей к регулятору, – отмечают в пресс-службе ЦБ. – Банк России проводит проверки страховых компаний и применяет меры надзорного реагирования в случаях выявленных нарушений исключительно в рамках действующего страхового законодательства.

Кроме того, регулятор подал 138 исков в суды о привлечении к административной ответственности страховщиков, нарушающих правила продажи обязательной «автогражданки». Со 2 августа 2014 года в КоАПе установлена ответственность страховщиков за необоснованный отказ от заключения публичного договора страхования либо навязывание дополнительных услуг при заключении договора обязательного страхования – 50 тыс. рублей.

Наименования страховщиков, к которым ЦБ был вынужден применить меры надзорного реагирования, регулятор не раскрывает. Согласно ст. 32.6 закона «Об организации страхового дела», за неисполнение предписаний ЦБ вправе приостановить действие лицензии страховщика.

Ранее «Известия» писали, что наиболее часто встречающимся нарушением является отказ страховщика продавать полис ОСАГО, навязывание дополнительных услуг (жалобы на данное нарушение ЦБ не считает своей сферой деятельности), а также слишком долгое рассмотрение заявлений клиентов.

Активизировали деятельность по борьбе с недобросовестными страховщиками и в Федеральной антимонопольной службе (ФАС).

Как сообщили «Известиям» в ФАС, за нарушения антимонопольного законодательства возбуждено 47 дел против ООО «Росгосстрах» в различных регионах: служба признала, что, занимая доминирующее положение, компания навязывала при продаже полисов ОСАГО дополнительные услуги, и выдала предписания устранить нарушения. Всего у службы есть жалобы о нарушениях при продаже ОСАГО в 43 страховых компаниях.

Кроме того, в пяти регионах (Ростовской, Архангельской и Челябинских областях, а также в Хакасии и Республике Башкортостан) службой возбуждены и расследуются дела по подозрению в сговоре: ФАС подозревает, что местные страховые компании (наиболее часто упоминаются компании «Росгосстрах», «Ингосстрах», «АльфаСтрахование», МАКС, «УралСиб», «Согласие», «Страховой дом ВСК» и др.) действовали согласованно, отказывая в заключении договоров ОСАГО без покупки дополнительных услуг. Как уверяют в ФАС, если вина компаний будет доказана, предписаниями они не отделаются: им грозят штрафы от 1% до 15% от годовых сборов компаний по продаже «автогражданки». По оценке службы, общая сумма штрафов может превысить 1 млрд рублей.

В «Росгосстрахе» и «Ингосстрахе» не ответили на запрос «Известий». В других компаниях заявили, что не признают своей вины, и обещают обратиться в суд в случае, если к ним будут применены штрафы.

«Факты навязывания дополнительных услуг по добровольному страхованию не подтверждены документально. Собранные по делу «доказательства» не отвечают принципам достаточности и относимости и не свидетельствуют о нарушении СК требований ФЗ «О защите конкуренции», – ответили в пресс-службе «Страховой дом ВСК».

– В качестве подтверждения отсутствия в нашей практике какого-либо навязывания или отказа в продаже полисов ОСАГО достаточно привести последние данные продаж на фронт-офисе Ростовского филиала: на каждые 100 проданных полисов ОСАГО приходится 1,5 полиса страхования имущества физических лиц, – рассказала «Известиям» директор Ростовского филиала «АльфаСтрахования» Виктория Казьменкова.

– В компании не было и нет нормативных документов, которые ограничивают возможность наших клиентов при заключении договоров ОСАГО, – добавляет генеральный директор СК «МАКС» Надежда Мартьянова. – Вместе с тем МАКС активно развивает кросс-продажи. Поэтому мы из раза в раз даем разъяснения контролирующим органам, что между формулировками «навязывание услуг» и «кросс-продажи» существует значительная разница.

Без использования этого инструмента попросту невозможно эффективное развитие страховой культуры населения, подчеркивает Мартьянова.

– Предложения по добровольным видам страхования определяются бизнес-стратегией каждой компании, – соглашаются и в Российском союзе автостраховщиков (РСА). – Страхователь, в свою очередь, вправе отказаться от дополнительных услуг, а в случае если он недоволен работой компании, он имеет право направить жалобу в РСА. Если обоснованность претензии подтверждается, союз вправе применить к страховщику финансовые санкции.

Источник: [Известия](#) , 18.09.14

Автор: Баязитова А.