

Страховые компании, приступившие с января 2017 года к обязательным продажам электронного ОСАГО, заключили 17 тыс. договоров. Треть из них в регионах, где из-за высоких убытков наблюдались проблемы с доступностью бумажных полисов.

С 1 по 8 января 2017 года страховые компании заключили 16 978 договоров ОСАГО в электронном виде. Это в 15 раз больше, чем за первую неделю января прошлого года, когда договоры заключались в добровольном порядке, сообщили в Российском союзе автостраховщиков (РСА). При этом в ЦБ уже начали поступать жалобы от клиентов, связанные с оформлением электронных полисов, уточнил РБК представитель пресс-службы регулятора.

Согласно поправкам в закон об ОСАГО, вступившим в силу с лета прошлого года, с 1 января 2017 года все страховые компании, имеющие лицензию на соответствующий вид деятельности, обязаны заключать договоры в электронном виде на всей территории РФ. Ранее, с июля 2015 года, такие договоры заключались добровольно.

С начала 2017 года страховщики, заключающие такие договоры онлайн, должны обеспечить непрерывную и бесперебойную работу своих сайтов. Согласно действующему законодательству суммарная длительность перерыва в работе сайта страховщика в сутки не должна превышать 30 минут. При проведении плановых технических работ компания обязана не менее чем за сутки до их начала уведомить об этом на главной странице сайта, указав дату и время их окончания. При возникновении вопросов с покупкой е-полисов Банк России предлагает страхователям направлять обращения в свою службу по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров.

Как рассказали в ЦБ, за первую неделю 2017 года в Банк России поступили жалобы относительно оформления электронного полиса ОСАГО и в настоящее время идет уточнение, какая часть из них связана с техническими сложностями или непониманием потребителями особенностей оформления данной услуги в электронном виде.

В РСА полагают, что жалобы могут быть связаны с процедурными сложностями при оформлении электронных полисов. «РСА проанализировал характер обращений граждан по поводу заключения таких договоров. Большая часть касается сложности заполнения большого числа полей», — пояснил президент союза Игорь Юргенс. По его словам, если раньше все необходимые документы заполнял агент или сотрудник страховой компании, то в случае оформления полиса онлайн придется делать это самостоятельно.

В союзе напоминают, что процедура покупки е-полиса ОСАГО предполагает регистрацию клиентом на сайте компании личного кабинета, заполнения заявления о заключении договора. После этих процедур будет рассчитан размер страховой премии, и страхователь сможет оплатить заключение договора на сайте с помощью банковской карты. Проверка данных, указанных в заявлении, осуществляется через автоматизированную информационную систему (АИС) РСА. Полис будет направлен страхователю по электронной почте.

По словам Юргенса, сейчас в среднем за сутки заключается 2130 электронных договоров ОСАГО. За неполный рабочий день 9 января было заключено уже 3 тыс. договоров в электронном виде. Для сравнения: в декабре 2016 года в среднем в сутки заключалось 1063 договора ОСАГО в электронном виде. «В среднем в неделю в России

заклучается около 800 тыс. договоров ОСАГО. Исходя из этих данных, можно говорить, что доля онлайн-продаж за первую неделю января составила 2%», — отметил Юргенс. Всего, по информации РСА, с момента запуска электронных продаж «автогражданки», то есть с 1 июля 2015 года, было заключено более 400 тыс. электронных договоров ОСАГО, в том числе в 2016 году — 330 тыс. При этом регионами-лидерами за первые восемь дней 2017 года стали Краснодарский край, Волгоградская и Ростовская области, где за этот период реализована треть всех е-полисов. Примечательно, что это те самые регионы, которые из-за высокой убыточности ОСАГО относят к «токсичным» и где в 2016 году имелись проблемы с доступностью бумажных полисов ОСАГО.

Представитель пресс-службы союза рассказал, что по состоянию на 9 января фактические продажи е-полисов зафиксированы у 54 страховых компаний (всего лицензии на ОСАГО имеют 69 страховщиков. — РБК). В РСА уточнили, что «это те компании, у которых есть фактические продажи, именно они отражаются в статистике союза».

На первом этапе жалобы клиентов могут касаться и недоступности самой услуги. Как сообщили в страховой компании ЭРГО, 9 января наблюдались кратковременные сбои, вызванные обновлением версии программного обеспечения. «В настоящее время работоспособность восстановлена. С 1 по 9 января было продано 44 электронных полиса ОСАГО», — уточнили в компании.

Источник: РБК, 10.01.2017