



По данным Российского союза автостраховщиков, регионы ЮФО — в числе лидеров по продажам электронных полисов ОСАГО. Однако для дальнейшего развития электронного страхования «автогражданки» необходимо решить ряд проблем, связанных с мошенничеством в этом сегменте.

Взрывной рост

В 2016 году страховые компании (СК) вводили е-ОСАГО на добровольной основе. Согласно данным Российского союза автостраховщиков (РСА), этот канал продаж использовала лишь четверть игроков страхового рынка, имеющих лицензию на ОСАГО.

С 1 января 2017 года заключение электронных договоров ОСАГО вменено в обязанность всем без исключения страховщикам, которые занимаются ОСАГО.

«С начала года страховщики продали уже более 2 млн полисов е-ОСАГО. Для сравнения: за весь 2016 год, когда страховщики продавали электронные полисы „автогражданки“ в добровольном порядке, было заключено более 330 тыс. таких договоров», — рассказывает вице-президент, руководитель департамента развития прямых продаж страховой компании «Росгосстрах» Ренат Конурбаев. По данным РСА, на долю Росгосстраха сегодня приходится порядка 440 тыс. полисов е-ОСАГО. Также в числе лидеров в этом сегменте страховые компании «РЕСО-гарантия», «Ингосстрах», «АльфаСтрахование», ВСК, СОГАЗ, «Макс».

По словам президента РСА Игоря Юргенса, в некоторых регионах доля полисов е-ОСАГО составляет более половины от общего числа страховок автогражданской ответственности. В РСА сообщают, что в среднем в сутки заключается около 12 тыс. договоров е-ОСАГО, но случаются и рекордные дни, когда продажи превышают 25 тыс. полисов.

Если в начале года в адрес Банка России поступало большое количество вопросов и жалоб от граждан, которые хотели, но не смогли воспользоваться услугой через сайты страховых компаний, то уже в феврале ЦБ сообщил о снижении числа таких обращений, притом что количество договоров, заключенных дистанционно, продолжает расти.

Участники рынка объясняют большое количество обращений граждан в январе, с одной стороны, отладкой программ на сайтах страховых компаний, но это единичные случаи. С другой — в значительно большей степени — новизной услуги для граждан. Игорь Юргенс констатирует, что анализ поступивших в Банк России в 2017 году обращений выявил наличие у граждан большого количества вопросов, связанных с непониманием особенностей заключения договора ОСАГО в электронном виде.

Однако удобство е-ОСАГО оказалось более весомым аргументом, чем сложности, связанные с созданием личного кабинета на сайте СК и оформлением полиса. В страховых компаниях отмечают, что среди получивших полисы дистанционно довольно большая доля (15–25%) людей пожилого возраста.

Проблемные лидеры

«Преимущество заключения электронного договора ОСАГО в том, что потребителю не нужно приезжать в офис компании. Полис е-ОСАГО можно купить, не выходя из дома, указав все данные необходимых документов,— отмечает Игорь Юргенс.— Объемы продаж говорят о том, что потребитель ждал эту услугу, она является востребованной, особенно в проблемных регионах».

По данным РСА, ЮФО — один из лидеров по заключению договоров е-ОСАГО. В тройку лидеров по использованию этого канала продаж входят Краснодарский край, Волгоградская и Ростовская области. Кубань лидирует с большим отрывом.

Дистанционные продажи полисов «автогражданки» здесь составили 10% от общероссийского объема. За три месяца в крае через интернет продано 66 198 автостраховок. При этом именно в этих регионах, согласно исследованию аналитического центра НАФИ, зафиксирована наиболее активная деятельность так называемых автоюристов. Они занимают до 90% рынка посреднических услуг в сфере автострахования, что создает дефицит полисов ОСАГО.

Причем уход «автогражданки» в интернет, как показала практика, не стал избавлением от мошеннических схем.

Ренат Конурбаев отмечает, что посредники уходят в сеть вслед за страховыми компаниями. «Мы с большим беспокойством наблюдаем за лавинообразным ростом посредничества в сфере электронного ОСАГО, когда клиент не сам оформляет полис на сайте, а обращается за помощью к „посреднику“. Это „сотрудничество“ практически всегда имеет очень опасные последствия для клиента: „посредник“ с помощью простых технологий и инструментов вносит изменения в полис, оформленный на сайте. Самая меньшая беда, которая грозит в этом случае клиенту,— переплата за полис в двукратном или трехкратном размере. Гораздо опаснее получить полис с измененными данными: сам того не зная, клиент станет участником мошеннической схемы и получит гарантированный отказ в выплате по такому „дорисованному“ полису. Призываю автовладельцев к бдительности: не прибегайте к услугам „посредников“, всегда оформляйте полис электронного ОСАГО любой страховой компании только самостоятельно»,— подчеркивает эксперт.

«При реализации электронного ОСАГО возник ряд серьезных проблем, и они требуют решения,— согласен директор по информационным технологиям СК «Макс» Александр Горяинов.— В первую очередь отсутствует возможность полноценно идентифицировать страхователя, осуществляющего оформление полиса е-ОСАГО. В связи с этим зачастую происходит оформление полисов третьими лицами и велика вероятность совершения мошеннических действий. Кроме того, страховое сообщество столкнулось с появлением фишинговых сайтов, которые оформляют фиктивные полисы ОСАГО».

Интернет-адрес таких сайтов может отличаться одной буквой, например, «l» вместо «i», что очень трудно заметить беглым взглядом. По словам Рената Конурбаева, пока поддельные полисы, проданные клонами, измеряются штуками в неделю, но их количество может расти. Мошенники активно продвигают эти ресурсы в интернете, в результате клоны даже выходят на первые позиции.

«У электронного ОСАГО есть как плюсы, так и минусы. Один из самых очевидных — это частые случаи мошенничества в интернете. Есть опасность попасть на сайт и оплатить страховой полис, который не будет отвечать требованиям гарантии по ремонту»,— подтверждают в пресс-службе компании «Ключавто».

Однако методы борьбы с мошенниками и защиты собственных денег у автовладельцев

есть.

Специалисты Банка России советуют тем, кто хочет получить электронный полис ОСАГО, зайти на сайт ЦБ и уже с этого сайта по ссылке переходить на сайт страховой компании.

Сложно, но перспективно

При всех существующих проблемах е-ОСАГО остается очень перспективным в России. Так, исполнительный директор РСА Евгений Уфимцев отмечает, что электронный полис ОСАГО может стать драйвером развития рынка страхования. «Мы совершили настоящий прорыв благодаря обязательности внедрения в систему продаж страховых компаний электронного полиса ОСАГО,— уверен эксперт.— Страховые компании были вынуждены модернизировать свои Интернет-сайты, оперативно создать подразделения, ответственные за данное направление. А потребители были вынуждены повысить свою финансовую грамотность в сфере цифровых технологий и научиться оформлять покупку е-ОСАГО, а заодно с ним — и иных видов страхования, и даже иных финансовых услуг».

Страховые компании также видят выгоды для себя нового продукта.

«Онлайн-страхование позволяет сократить операционные издержки страховщиков на содержание офисов и точек продаж и может стать хорошим инструментом для развития других видов страхования в данном канале продаж»,— комментирует Александр Горяинов.

Ренат Конурбаев рассказывает, что страховые компании постоянно работают над тем, чтобы оформление е-ОСАГО становилось проще и удобнее. «Помимо непосредственного оформления электронного ОСАГО, на сайте нашей компании реализован ряд полезных для клиента сервисов — например, внести изменения в электронный полис тоже можно онлайн, через личный кабинет. Активно работает служба поддержки клиентов по электронному ОСАГО, мы стараемся оперативно и качественно решать все поступающие к нам вопросы. Такие усилия сейчас предпринимает и вся страховая индустрия»,— поясняет эксперт.

Заместитель председателя ЦБ РФ Владимир Чистюхин рассказывает, что до конца 2017 года сайты страховых компаний и Российского союза автостраховщиков будут подключены к portalу госуслуг, что позволит отказаться от запроса сканов документов у водителя при продаже электронного полиса ОСАГО.

Динамика продаж е-ОСАГО впечатляет. «Мы близки к уровню ежедневных продаж на уровне 30 тыс. полисов е-ОСАГО»,— констатирует Евгений Уфимцев. «На наш взгляд, в случае реализации электронных ПТС и полноценной интеграции с государственными органами для проверки всех субъектов по договору ОСАГО возможно осуществить значительный рост продаж е-ОСАГО в следующем году»,— прогнозирует Александр Горяинов. По словам управляющего партнера Национального рейтингового агентства Павла Самиева, потенциал электронных продаж страховых продуктов в мире — 8–9% во всех видах страхования. Эксперт считает, что в России в 2017 году эта цифра может превысить 1% (до сих пор уровень электронных продаж не превышал 0,7%). По мнению Павла Самиева, сегодня для развития этого канала продаж нет ни технических, ни психологических ограничений.

Источник: Коммерсант, 30.06.2017