

Эксперты Народного фронта провели общероссийский мониторинг работы страховых компаний и опросили автовладельцев о качестве обязательного страхования автогражданской ответственности (ОСАГО). Продажа полисов в электронном виде заметно повлияла на доступность этой услуги в регионах. Но к качеству ее предоставления остаются претензии из-за частых технических ошибок на сайтах. А в точках «живых» продаж страховщики продолжают навязывать дополнительные услуги, что необоснованно увеличивает стоимость полиса.

Результаты мониторинга, который эксперты Народного фронта провели в июле 2018 года, показывают, что ситуация на рынке ОСАГО продолжает беспокоить как автовладельцев, так и автостраховщиков, особенно в так называемых «проблемных» регионах. Хотя регуляторам — Минфину, Банку России — за последние два года удалось сгладить остроту проблем, накопившихся в этом сегменте страхования.

В рамках исследования активисты ОНФ проводили проверку доступности заключения договора ОСАГО в электронном виде на сайте страховщика, а также опрашивали автовладельцев и посещали точки продаж страховщиков. Мониторинг Народного фронта проводился в 46 регионах России из всех федеральных округов, в нем приняли участие 2 345 автовладельцев. Эксперты ОНФ опрашивали не только владельцев легковых автомобилей, но и владельцев мотоциклов и такси, а также представителей таксопарков. В ходе мониторинга эксперты и активисты Народного фронта проверили 29 страховых компаний, включая крупнейших участников рынка, а также десятки офисов страховщиков в разных регионах России.

Исследование подтвердило растущую популярность электронных полисов у автовладельцев. Хотя к качеству предоставления услуги остаются претензии.

Активисты ОНФ сделали почти 300 тестовых оформлений е-ОСАГО, и более половины из них (59%) были затруднены из-за различных технических проблем. В основном это ошибки, возникавшие на этапе регистрации страхователя, вводе данных о страхователе и транспортном средстве, загрузке документов, проверке и обработке данных.

Как показало исследование, автовладельцы неохотно страхуются у замещающих страховщиков, которые не представлены в их регионах. 25% респондентов отметили в качестве проблемы перенаправление на сайт РСА в систему гарантированного заключения е-ОСАГО или на сайт замещающего страховщика. Потребителей не устраивает то, что замещающий страховщик может отличаться по размеру и надежности от того, кого выбрал сам страхователь. Так, в ряде регионов (Воронежская область, Республика Татарстан и др.) у предложенного системой страховщика не было собственных офисов.

Также в ходе мониторинга выяснилось, что в точках продаж страховщиков по-прежнему практикуют навязывание дополнительных услуг клиентам. Чаще всего продажа полиса ОСАГО сопровождается дополнительным страхованием жизни, здоровья или имущества. В представлении потребителя — это необоснованное и недобросовестное увеличение стоимости полиса, формирующее негативное отношение к страхованию автогражданской ответственности в целом. Для навязанных страховок действует «период охлаждения», но автовладельцы о нем не знают или не пользуются. Помимо навязывания дополнительных видов страхования, сотрудники компаний взимают с автовладельцев плату за обязательный техосмотр у страховщика, за помощь в

оформлении е-ОСАГО и другие услуги.

В ряде регионов (Новосибирская область, Республика Башкортостан, Республика Бурятия и др.) страховщики отказываются страховать ответственность владельцев мотоциклов и такси.

Отдельный блок вопросов был посвящен коэффициенту «бонус-малус», так как жалобы на неверный расчет и применение КБМ – одни из самых распространенных среди автовладельцев. Более 40% респондентов не согласились со значением КБМ, который был рассчитан для них страховщиком. При этом менее половины респондентов (37,3%) знают о том, как проверить свой КБМ, и только четверть (25,7%) — как действовать в случае, если страховщик рассчитал его неверно. Мониторинг подтвердил актуальность предложения Банка России начинать реформу ОСАГО с радикального пересмотра принципов установления коэффициента «бонус-малус».

Заключительная часть опроса была посвящена реформе ОСАГО, которую предлагают Центральный банк и правительство РФ. Реформа изменит сложившееся ценообразование. В частности, планируется расширить коридор для базового тарифа, ввести более справедливый механизм расчета КБМ, в течение пяти лет дать право страховщикам самостоятельно устанавливать тарифы и поправочные коэффициенты. Первые преобразования запланированы на осень 2018 года.

«Результаты опроса показали, что несмотря на вполне предсказуемое негативное отношение к реформе ОСАГО, более 20% автовладельцев понимают ее объективную необходимость. Это достаточно весомое подтверждение того, что не только рынок, но и рядовые автомобилисты понимают, что повышение лимита выплат и существенный рост цен на запчасти неизбежно отразится на стоимости полиса ОСАГО. Показательно, что граждане хотят от реформы большей справедливости и защищенности для потребителя», — прокомментировал член Центрального штаба ОНФ, руководитель проекта «За права заемщиков» Виктор Климов.

На фоне распространенной практики «ошибок» при расчете стоимости полиса, а также ставшего практически нормой для страховщиков занижения размера выплат, это ожидание общества – большой вызов для регулятора, отметил эксперт ОНФ.

Источник: Википедия страхования, 17.08.2018