

В 2018 году общее количество жалоб на ОСАГО, поступивших в Банк России, снизилось на 43% — с 77,9 тыс в 2017 году до 44,3 тыс. в 2018 году.

Наиболее значительное снижение количества жалоб — на 62% по сравнению с 2017 годом — было отмечено по жалобам на электронные полисы ОСАГО. “Благодаря надзорным мероприятиям Банка России, в результате которых большинство страховщиков устранили нарушения в работе своих сайтов”, — отмечает регулятор. На 40,9% сократились жалобы на расчет коэффициента бонус-малус (КБМ). Этого снижения удалось добиться “благодаря отлаженной процедуре восстановления корректного значения КБМ, реализованной Банком России совместно с РСА”, — говорится в сообщении Банка России.

При этом регулятор отмечает существенный рост количества жалоб на процедуру натурального возмещения — с 300 обращений в 2017 году оно выросло до 1,5 тысяч в 2018 году.

“Российский союз автостраховщиков (РСА) также отмечает тенденцию по снижению количества жалоб на ОСАГО”, — говорит президент союза Игорь Юргенс. Он отметил, что позитивное влияние на ситуацию с продажами электронного ОСАГО оказала система е-гарант, запущенная при активной поддержке со стороны Центрального банка. “Отмеченное Банком России снижение количества жалоб на применение КБМ — результат первого этапа работы по изменению ситуации с этим коэффициентом. Напомню, с 1 апреля, согласно указанию ЦБ, будет реформирован расчет КБМ. В результате он будет у каждого водителя он будет один, при этом если их у него несколько, то будет выбран наименьший из всех коэффициентов. Мы надеемся, что в результате количество жалоб на применение КБМ существенно снизится”, — сказал президент РСА.

Игорь Юргенс также отметил, что в 2018 году существенно выросло количество аварий, по которым возмещение проведено в натуральном виде. “Некоторые крупные страховые компании говорят, что у них на натуральное возмещение приходится до 70% всех событий. Вероятно, увеличение количества жалоб вызвано этим ростом количества случаев применения натурального возмещения. Мы внимательно следим за ситуацией с жалобами по этому направлению. Сейчас на них приходится меньше 5% всех жалоб на ОСАГО и мы рассчитываем, что их количество не возрастет”, говорит президент РСА.

Источник: Википедия страхования, 31.01.2019