

Гражданам разрешат снимать на видео процесс заключения договора ОСАГО. Страховщиков обяжут информировать клиентов о положенных им скидках за безаварийную езду и только после этого рекламировать дополнительные виды страхования. Эти и другие нововведения в ОСАГО разработал Банк России.

Центробанк в целях дальнейшего повышения эффективности защиты прав потребителей финансовых услуг подготовил рекомендации по заключению договоров ОСАГО. Документ содержит перечень информации, которую страховщик обязан сообщить клиенту до момента заключения договора ОСАГО.

Документ гласит, что гражданин вправе приобрести полис ОСАГО в день обращения в компанию при наличии у него всех необходимых документов и без приобретения дополнительных услуг. Информировать гражданина о дополнительных услугах страховщик обязан только после того, как клиент познакомится со своими правами. Процесс заключения договора ОСАГО автовладелец может фотографировать или снимать на видео. При этом, согласно разработанным рекомендациям Банка России, страховщик не должен препятствовать клиенту в осуществлении аудио- или видеозаписи. Сотрудники страховых компаний обязаны информировать клиента обо всех его правах, сообщать о положенных скидках за безаварийную езду (применение коэффициента «бонус-малус»). Проводить осмотр страхуемого транспортного средства страховщик должен в день обращения гражданина, но не позднее пяти дней со дня обращения.

Нововведения касаются и режима работы офисов страховых компаний. Клиенту должна быть обеспечена возможность заключения договоров ОСАГО в течение всего времени работы офиса при условии, что страхователь обратился к страховщику хотя бы за час до окончания времени работы офиса. Данного периода времени достаточно для проверки комплекта документов и оформления договора ОСАГО.

Документ ЦБ направлен в Российский союз автостраховщиков, который должен внести рекомендации мегарегулятора в правила профессиональной деятельности. После этого нововведения станут обязательными для всех страховых компаний, которые работают на рынке ОСАГО. Однако как скоро рекомендации Банка России начнут применяться на практике, пока неясно.

Генеральный директор ОАО «Росгосстрах» Дмитрий Маркаров утверждает, что разработанные ЦБ рекомендации компания уже применяет на практике с начала июня. «Эту информацию мы доводим до клиентов различными способами: есть брошюра «ОСАГО+», которая находится у нас на информационном стенде в каждом центре продаж, есть она и на сайте компании. Основные пункты правил наши продавцы сообщают клиентам в устной форме», – уверяет глава «Росгосстраха».

Руководитель службы Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров Илья Кочетков отмечает, что правила разрабатывались в плотном сотрудничестве с крупнейшей страховой компанией страны. Как известно, ЦБ возобновил 8 июня 2015 года действие лицензии ОСАГО «Росгосстраху» при условии, что компания изменит порядок заключения и обслуживания договоров ОСАГО, будет информировать потребителей об их правах.

Тогда же мегарегулятор предложил РСА внести изменения в правила профессиональной деятельности, направленные на повышение качества предоставления услуг по ОСАГО. «После ограничения действия лицензии этот игрок для того, чтобы вернуть лицензию, взял на себя расширенные обязательства, во многом не предусмотренные законом. Центробанку это понравилось, и он решил распространить эти «новации» на всех участников страхового рынка», – объясняет директор по развитию страхования СК «МАКС» Сергей Печников.

По его мнению, страховщики готовы к выполнению разработанных требований. Потребителям и ранее не запрещали снимать на видео процесс заключения договора ОСАГО. Теперь же для полного внедрения этого процесса требуется лишь документально оформленное решение ЦБ. «Проблема не в хамстве или запрете снимать процесс продажи, а в том, что в ряде регионов из-за убыточности и разгула мошенников у страховщиков отсутствуют экономические стимулы для продаж ОСАГО. Такими методами Банк России может добиться закрытия страховщиками филиалов в убыточных регионах», – возмущается Печников.

Заместитель руководителя управления методологии обязательных видов страхования компании «АльфаСтрахование» Сергей Скоморохин говорит, что если автолюбителям будет предоставлена возможность съемки процесса оформления ОСАГО, это не станет для страховщиков серьезным испытанием. При этом эксперт полагает, что такие случаи будут все же единичными. «Надеюсь, что и у страхователей будет понимание разумных пределов использования возможности съемки. Простая съемка процесса не будет увеличивать время обслуживания, вносить дискомфорт. Попытки сделать из этого

некое интервью или ролик, разумеется, не увеличат скорость работы менеджеров, могут вызвать очереди», – предупреждает Скоморохин.

Несмотря на то что изменения в правила профессиональной деятельности страховщиков ОСАГО еще не внесены, ЦБ уже приступил к проверке страховых компаний на предмет соблюдения нововведений. Кочетков из Банка России констатирует, что сегодня страховщики по-разному применяют разработанные мегарегулятором стандарты и правила. «В связи с этим ЦБ ведет так называемый «визуальный контроль». Сотрудники ЦБ выходят в офисы страховых компаний и осуществляют визуальный контроль без вмешательства в деятельность страховой компании. Мы наблюдаем улучшение ситуации, но незначительное, не революционное», – делится предварительными итогами проверок Кочетков. Он отмечает, что «визуальный контроль» страховщиков проходит гласно, по договоренности с РСА.

Опрошенные «Банки.ру» страховщики говорят, что рынок ОСАГО идет по пути улучшения качества обслуживания клиентов, чему способствует ужесточение надзора со стороны регулятора. Однако статистика жалоб россиян пока свидетельствует об обратном. Так, в 2014 году в службу Банка России по защите прав потребителей на участников финансового рынка поступило около 33 тыс. обращений, из которых 66% жалоб приходилось на страховые компании. Россияне жаловались на навязывание дополнительных услуг, отсутствие бланков ОСАГО в страховых компаниях, неверно рассчитанный коэффициент «бонус-малус». Примечательно, что почти аналогичное количество жалоб – 32925 – в ЦБ уже поступило в первом полугодии 2015 года, 63% жалоб касается ОСАГО.

Источник: Banki.ru , 22.07.15

Автор: Юмабаев Д.