

*Доля жалоб в отношении страховщиков в общей структуре жалоб, поступивших в ЦБ РФ в третьем квартале 2015 года, составила 79%, или 4/5 всех обращений, следует из статистических данных Банка России.*

Во втором квартале доля жалоб на страховщиков равнялась 82%. Таким образом, доля жалоб на страховщиков за квартал снизилась на 3 процентных пункта (п.п.).

При этом доля жалоб на страховщиков обязательного автострахования (ОСАГО) в третьем квартале составила 77% общего числа жалоб на страховые компании (во втором квартале – 84%). Больше всего жалоб в ОСАГО пришлось на применение коэффициента «бонус-малус» (КБМ) – 62%, тогда как во втором квартале текущего года количество таких жалоб составило 22%. На навязывание услуг пришлось 17% жалоб (против 38% во втором квартале), 11% пришлось на отсутствие бланков (против 32%), 7% – на несоблюдение сроков принятия решения о страховой выплате (против 6%), 3% – на отказ в страховой выплате (против 2%).

Как ранее сообщил исполнительный директор Российского союза автостраховщиков (РСА) Евгений Уфимцев, союз предлагает реформировать систему учета аварийного коэффициента «бонус-малус» в ОСАГО, на применение которого в настоящее время приходится больше всего жалоб.

Е.Уфимцев пояснил, что в настоящее время водители могут иметь сразу несколько действующих коэффициентов, определенных в зависимости от того, в какой полис ОСАГО человек вписан. Имеется в виду ситуация, когда он допущен к управлению несколькими транспортными средствами. В результате происходит путаница, возникают жалобы на несправедливый и запутанный порядок установления значения коэффициента «бонус-малус», отметил исполнительный директор РСА.

С 1 декабря 2015 года в информационную систему РСА будут введены усовершенствования, которые позволят упростить порядок корректировки исторических данных, на основе которых рассчитывается КБМ. По его словам, РСА предлагает определять один коэффициент «бонус-малус» для каждого водителя по всем транспортным средствам, которыми он управляет в течение года.

**Доля жалоб на страховщиков снизилась в III квартале на 3 п.п., до 79%**  
25.11.2015 13:46

---

Источник: [Финмаркет](#) , 25.11.15