

Уходящий год запомнится страховому сообществу как год больших перемен в ОСАГО. Этот вид страхования на определенный период стал драйвером развития отрасли, а также вступил на путь реформирования в части качества предоставления услуги потребителю. О том, что уже сделано, а что еще предстоит, рассказал исполнительный директор РСА Евгений Уфимцев.

– Евгений Владимирович, Банк России считает, что 2015 год станет годом смещения акцента в страховании в сторону потребителя. Между тем регулятор пока фиксирует по 700 жалоб в день на страховщиков ОСАГО в связи с неправильным расчетом автостраховщиками коэффициента «бонус-малус». Доля таких жалоб превысила 63% в третьем квартале текущего года, по данным регулятора. Удастся переломить негативную тенденцию до конца года?

– Думаю, да. Вообще есть идея создать систему одного окна, чтобы все обращения потребителей по вопросам ОСАГО осуществлялись через РСА. То есть люди по-прежнему могут обращаться в Банк России с жалобами, но это окажется лишним, если все вопросы можно будет решить через РСА.

Количество жалоб на неправильно примененный КБМ нас беспокоит. Анализ звонков на горячую линию РСА показывает, что половина из обращений действительно связана с порядком расчета КБМ, хотя остаются также вопросы и к урегулированию по европротоколу, есть вопросы, связанные с обязательствами покинувших рынок ОСАГО компаний.

К сожалению, несовершенство применения КБМ не исправляется одномоментно простыми действиями. Тем не менее, РСА с 1 декабря этого года изменил алгоритм работы с такими жалобами, жизнь водителей существенно упростится. Дело в том, что основные жалобы водителей восходят к историям прошлых лет, по договорам 2013–2014 года, за период 2015 года жалоб на расчеты КБМ мало. Начинаем разбираться, и выясняется: бывает, что часть вины лежит на страховщиках, которые допускали ошибки при загрузке в систему исторических данных по договорам ОСАГО. Но порой ошибки были вызваны непониманием водителями порядка определения КБМ. Так, владельцы полисов забывают, что они вписаны в полисы ОСАГО других членов семей по другим транспортным средствам. В этом случае история аварийности по автомобилям жены или сына имеет прямое отношение к расчету коэффициента «бонус-малус» для главы семьи, но об этом он как-то забыл.

В результате у человека могли параллельно существовать несколько живущих самостоятельно аварийных коэффициентов. Такое положение вещей будет изменено, РСА подготовил предложения по упрощению порядка определения КБМ. Теперь значение коэффициента будет устанавливаться одно и сроком на один год по всем приобретаемым полисам. КБМ скорректируется в начале нового периода страхования уже с учетом аварийности на всех транспортных средствах, в полисы которых вписан водитель.

Бывает, что водитель сменил водительское удостоверение, но не стал информировать об этом страховщика ОСАГО. Он не учитывает, что эта небрежность осложнит ему жизнь при оформлении нового полиса ОСАГО: у страховщика нет данных для правильного расчета аварийного коэффициента. Проблема была еще в том, что для восстановления потерянных данных водителю требовалось не только представить необходимые документы, но пройти по цепочке до той компании, где произошел сбой. Только она могла внести корректировки в систему РСА, а именно с этой базой сверяются участники рынка при определении коэффициента, продавая полисы ОСАГО. Конечный страховщик ОСАГО автомобилисту ничем не способен был помочь в этой ситуации. А теперь представьте, что компания, которая допустила некорректное отражение данных по договору, уже потеряла лицензию ОСАГО... Тогда для восстановления данных владелец полиса идет к нам. Важно понимать: если данные, которые кажутся справедливыми водителю, не отражены в базе РСА, не стыкуются с базой данных союза, договор ОСАГО не может быть заключен на желаемых условиях. А человек считает, что его просто обманывают, но это не так.

Новый подход РСА позволяет конечному страховщику ОСАГО, куда обратился водитель для заключения договора, самостоятельно провести изыскания за прошедший период и применить справедливый КБМ.

– Был период в ОСАГО, когда жалоб на неправильный расчет КБМ практически не фиксировалось. Почему?

– База РСА создавалась не один год, в этот период страховщики ОСАГО вели себя комплиментарно в отношении страхователей, они закрывали глаза на то, что «аварийные» водители переходили в другую компанию, как бы начиная с чистого листа свою историю. Таким образом, «бонусы» в ОСАГО применялись регулярно, а «малусы» – эпизодически. Это устраивало потребителей, жалоб не было. Когда страховщики

ОСАГО доработали систему и начали активно применять «малусы», это оказалось неожиданностью и показалось несправедливостью. У людей не было опыта и понимания влияния этого коэффициента на формирование цены.

Нам говорят, что предельные значения стоимости полисов ОСАГО с учетом «малусов» в России слишком высоки. Но это не так. Практика зарубежных стран демонстрирует огромный «разбег» в стоимости полисов ОСАГО в зависимости от истории аварийности водителя. В России, к примеру, законодатель ограничил предельный коэффициент троекратным тарифом. В то же время в Германии молодой неопытный водитель, имеющий мощный автомобиль, множественные аварии по его вине за прошлый период, платит до 20 раз больше против дисциплинированного и опытного водителя при заключении договора «автогражданки». У нас суперубыточные водители уходят от такой финансовой ответственности.

– Скажите, что-то меняется в жалобах, связанных с навязыванием допугслуг при продаже полисов ОСАГО?

– Их доля резко сократилась, как только страховщикам ОСАГО стало выгодно работать после корректировки тарифа, который без изменений прослужил более 10 лет. РСА со своей стороны по согласованию с регулятором внес изменения в правила профдеятельности, которые предусматривают введение «периода охлаждения» для потребителей в ОСАГО. То есть в течение 5 дней человек, который усомнился в правильности одновременной с ОСАГО покупки добровольного полиса, может расторгнуть «лишний» договор без потери даже части премии. Если договор какое-то время действовал, страховщик удерживает премию пропорционально истекшему периоду. Положение уже действует. Оно укрепится Указанием Банка России о введении «периода охлаждения». Документ на эту тему регулятором подготовлен и находится на регистрации в Минюсте РФ.

– Какая мера, по Вашему мнению, лучше всего повлияла на снижение споров в ОСАГО?

– Я убежден, что благотворное влияние оказало в этом смысле появление единой методики оценки восстановительного ремонта на автотранспорте. Недавно РСА подготовил очередную корректировку ценовых справочников по ремонту ОСАГО. С 1 декабря этого года средняя стоимость ремонта выросла на 5–7%. Решением президиума РСА от 16 ноября установлено, что по ДТП, которые произошли и произойдут до 30

ноября 2015 года включительно, используются данные из актуализированных справочников, действующих с 1 мая 2015 года. Для выплат по ДТП, которые произойдут начиная с 1 декабря 2015 года, применяются экспертные заключения с использованием стоимостных показателей из новых актуализированных справочников.

– Денег хватает на ремонт?

– Вполне. Причем в регионах, где автопарк представлен автомобилями эконом-класса, отечественными автомобилями, такие деньги на выплаты воспринимаются как очень хорошая возможность восстановить машину. Конечно, в расчетах нами используются средние стоимости ремонта в стандартных сервисах. Мы не ориентируемся на верхнюю планку цен дилерских центров.

– Страховщики ОСАГО определили зависимость: электронные полисы ОСАГО приобретают продвинутые потребители – те, кто готов экспериментировать, в частности оформлять мелкие убытки, используя европротокол. Но число электронных продаж увеличивается плавно. Почему?

– В свое время мне довелось беседовать с представителями Гознака, которые рассказали, как шло внедрение в РФ электронных авиабилетов. Поначалу ведь люди все равно предпочитали иметь на руках бумажный подтверждающий документ на вылет. Так продолжалось пару лет. Бумажные авиабилеты исправно печатались почти такими же тиражами. Потом люди привыкли, осмелели и как-то разом бумажные носители оказались не нужны. Допускаю, что нас с электронными полисами ОСАГО ожидает аналогичная история.

– Но такая крупная компания, как «Ингосстрах», например, пока воздерживается от участия в эксперименте, опасаясь мошенничества.

– Для этого у компании есть основания. Тем не менее, прогресс остановить невозможно. Решения будут находиться, трудности – преодолеваются. Я не согласен, что прирост продаж электронных полисов ОСАГО идет неспешно. Поначалу мы радовались продаже 100 полисов ОСАГО в день, потом – 200, теперь уже 600. Всплеск спроса на электронные услуги особенно заметен в выходные дни. А представьте, что начнется,

когда водители вдруг вспомнят, что действие их полисов ОСАГО истекает в конце 2015 года, в начале 2016 года? Чтобы их машина вдруг не превратилась в обездвиженную «тыкву», им потребуется использовать возможности оформления электронного полиса ОСАГО. Волшебная возможность сделать это «не снимая тапки», сидя на диване теперь есть. В период новогодних каникул мы ждем резкого всплеска количества электронных продаж в ОСАГО.

– Мы обсудили ряд аспектов деятельности РСА в 2015 году, все это имеет отношение к поведенческому надзору, о введении которого больше года назад заявил Банк России. Это временная политика переходного периода?

– Регулятор считает приоритетной эту задачу защиты страхователей и в следующем году. Как вы заметили, «сдвиг» приоритетов в сторону конечных потребителей произошел и в политике РСА, эта тенденция сохранится.

Источник: [Финмаркет](#) , 18.12.15