

*С 1 января 2017 г. страховые компании обязаны обеспечить возможность приобрести электронный полис любому автовладельцу. При подготовке к запуску обязательных продаж е-ОСАГО ряд страховщиков приостановили электронные продажи полисов, сославшись на технические проблемы. Поэтому ЦБ в августе разработал требования к работе сайтов страховщиков (см. врез). Предполагалось, что это повысит доступность ОСАГО, особенно в проблемных регионах, и улучшит сервис, но страховщики сочли требования трудновыполнимыми и стали искать, как смягчить их. На заседании экспертного совета по страхованию при ЦБ в понедельник было решено «доработать документ, который является ключевым для полномасштабного запуска системы электронных продаж ОСАГО, с учетом высказанных замечаний и предложений», сообщил регулятор.*

ОСАГО приносит все меньше премий страховщикам

О предложениях «Ведомостям» рассказала член совета, гендиректор СК «МАКС» Надежда Мартьянова. Участники собрания предложили обеспечить ЦБ онлайн-доступ к информации о работе своих электронных площадок – сейчас на выяснение причины остановки работы сайта уходит много времени, объясняет она: ЦБ получает жалобы от клиентов, после чего обращается с запросом в страховые компании. Однако проблемы могут возникнуть по вине не только страховщика, но и провайдера или сайта-партнера – например, в случае сбоев или технических работ на сайтах МВД или банка-партнера. «Все сайты, с которыми сотрудничает страховая компания в случае электронной продажи полиса, могут «упасть», – говорит Мартьянова. В любой момент регулятор сможет получить код доступа к сайту и видеть в режиме реального времени, имел ли место сбой, из-за которого площадка была недоступна более 30 минут.

Не сайт, а крепость

Электронные площадки по продаже полисов должны работать круглосуточно и иметь резервные системы. Длительность перерывов в их работе не может превышать четыре часа в месяц. О проведении плановых технических работ на сайте страховщик обязан уведомить на главной странице за сутки с указанием даты их окончания.

«Чего боится ЦБ? Что компании будут ссылаться на технические причины сайта страховщика и отказывать не очень положительному клиенту в продаже полиса», – объясняет Мартьянова, обещая направить предложения ЦБ в среду.

В случае ошибок в работе сайтов страховщиков клиента можно переадресовать на «резервную» площадку – сайт РСА, где можно купить полис другой компании по уже действующему принципу случайной выборки – такое предложение также обсуждается, говорят Мартьянова и президент РСА Игорь Юргенс. Необходима «страховочная сетка», объясняет он: «Если на сайтах компаний что-то не получается, это всегда получится на сайте РСА». «Все это надо приводить к одному виду, который имел бы резервные мощности, имел бы все то, что свойственно большим IT-платформам», – резюмирует Юргенс.

РСА переадресует клиента на сайт другого страховщика, где он сможет купить полис, уточняет присутствовавший на заседании экспертного совета директор по методологии страхования РСА Евгений Васильев. РСА не будет сам продавать е-ОСАГО, а выполнит функцию «суперагента, который по номеру паспорта транспортного средства распределит их по компаниям», которые и будут осуществлять продажи, отмечает

Мартьянова.

Этот подход разделяют не все страховщики. Речь шла лишь о том, что ЦБ намеревается организовать постоянный мониторинг работоспособности сайтов страховщиков, но как это организовать технически, пока непонятно, передал через пресс-службу гендиректор «РЕСО-гарантии» Дмитрий Раковщик – создание специальных площадок не обсуждалось. Участники рынка обратили внимание регулятора на то, что столь жестких требований по обеспечению работоспособности площадок электронной торговли нет нигде, даже биржи так не регулируются, отмечает он. Участники встречи говорили о том, что помимо жестких требований к страховщикам необходимо найти способ предоставить клиенту возможность оперативно оформить полис е-ОСАГО в какой-то иной компании, если сайт его страховщика в данный момент неработоспособен: «Это отдаленно напоминает единого агента, но не более того».

На заседании была достигнута договоренность, что все замечания к проекту будут представлены до 13 октября и после этого будут оперативно проработаны ЦБ, говорится в ответе ЦБ на запрос «Ведомостей». Требования, предъявляемые к сайтам страховщиков и РСА, будут достаточно жесткими, чтобы обеспечить интересы страхователей, обещает регулятор, но «вполне выполнимыми».

Источник: Ведомости, 12.10.2016