



*Российский союз автостраховщиков (РСА) осуществляет ежедневный мониторинг продажи полисов ОСАГО страховыми компаниями – членами союза. Начиная с 20 марта т.г. информация о продаже полисов ОСАГО, которая получена из информационной системы АИС РСА, направляется также в ежедневном режиме в Банк России.*

В период с 20 марта по 12 апреля в день в среднем продавалось 154 тыс. полисов ОСАГО. Максимальное число договоров было заключено 31 марта – 243 тыс. и 10 апреля – 234 тыс. Для сравнения: год назад, т.е. 10 апреля 2014 года, страховые компании продали около 170 тыс. полисов ОСАГО. С 1 по 19 марта 2015 года включительно (до объявления новых тарифов по ОСАГО) страховые компании в среднем в день заключали 110 тыс. договоров ОСАГО.

Увеличение продаж полисов ОСАГО в последние дни перед повышением тарифов объяснимо. Граждане хотели заключить договоры по старым ценам, но с новыми лимитами по жизни и здоровью, которые вступили в силу с 1 апреля 2015 года. РСА зафиксировал проблемы с продажей полисов в ряде субъектов РФ. В большинстве случаев они связаны с тем, что автовладельцы, у которых срок действия договора ОСАГО заканчивается, к примеру, в июле или августе, стремились заключить новые договоры по старым ценам. Соответственно, некоторые компании не справлялись с наплывом клиентов, образовывались очереди.

За период с 6 по 10 апреля 2015 года в РСА поступило 235 жалоб на страховые компании и страховых агентов, почти все они устные: либо автовладельцы обращаются по телефону либо приходят в представительство РСА и сообщают о проблемах с продажами.

Большинство претензий касаются отказов в заключении договоров ОСАГО и навязывании дополнительных услуг. Наибольшее число зафиксировано в Уральском федеральном округе – 118, из которых 73 связаны с отказами в заключении договоров

ОСАГО, 38 – с навязыванием дополнительных услуг, 7 – с удаленностью филиалов страховщиков. В ДФО принято 12 обращений, в СФО – 27, в ПФО – 31, в ЮФО – 27. В исполнительный аппарат РСА за период с 6 по 10 апреля 2015 года поступило 4 обращения на отказ в заключении договора и 16 – на навязывание дополнительных услуг.

Кроме того, в последнюю декаду марта и первые 10 дней апреля резко возросло количество обращений автовладельцев непосредственно в РСА с различными вопросами по ОСАГО. Call-центр был перегружен телефонными звонками. Для обеспечения доступности обращающихся в РСА было увеличено число операторов, введены дополнительные телефонные линии. После 12 апреля отмечается спад обращений по телефону. Больше всего звонков – 4212 – поступило в РСА 23 марта, после этого число обращений по телефону держалось в среднем на уровне 3500 в день, 13 и 14 апреля в call-центр обратились 2789 и 2599 человек соответственно. Каждое обращение граждан рассматривалось специалистами РСА и страховых компаний, давались консультации и разъяснения, устранялись вскрытые недостатки.

РСА продолжает в ежедневном режиме осуществлять мониторинг за состоянием рынка ОСАГО, принимать совместно со страховыми компаниями оперативные и необходимые меры по предотвращению и устранению проблем, связанных с продажей полисов и урегулированием страховых случаев.

Источник: [Википедия страхования](#) , 16.04.15