

ЦБ снял запрет на продажу полисов ОСАГО «Росгосстрахом» меньше чем через две недели с момента его введения. Зампред ЦБ Владимир Чистюхин рассказал РБК, о чем удалось договориться за это время с крупнейшим страховщиком.

После чистки банковского сектора Банк России взялся за страховой. За 2014 год число страховых компаний сократилось на 16, за 2015 год ЦБ уже ввел ограничения или прекратил работу более чем 20 страховщиков. Только за июнь Банк России отозвал пять страховых лицензий и приостановил еще семь. Больше всего шума наделало одно из последних решений Банка России: приостановить лицензию по ОСАГО лидеру российского страхового рынка – компании «Росгосстрах».

Формальная причина приостановки – не исполненные в срок три предписания об устранении нарушений. Основная же причина крылась во взаимоотношениях компании с клиентами. Только с 1 апреля по 25 мая 2015 года в Банк России поступило более 2,3 тыс. жалоб от граждан на действия ООО «Росгосстрах» при заключении договоров ОСАГО. В пресс-службе ЦБ сообщили, что нарушения «Росгосстраха» носят «массовый характер» – клиенты жалуются на то, что сотрудники компании не дают законную скидку за безаварийное вождение, необоснованно отказывают в заключении договора ОСАГО и навязывают дополнительные услуги.

Спустя менее чем две недели Банк России восстановил лицензию «Росгосстраху». Зампред ЦБ Владимир Чистюхин заверил РБК, что компания устранила формальные нарушения и подготовила план по изменению бизнес-модели.

Представители других страховых компаний, с которыми разговаривал РБК, восприняли приостановку лицензии «Росгосстраху» как «показательную порку» со стороны ЦБ. Это сигнал всему страховому рынку, что нужно быть ориентированным на клиента, сказал гендиректор рейтингового агентства «Эксперт РА» Павел Самиев: «ЦБ показывает, что не считает качество обслуживания автовладельцев страховыми компаниями адекватным. На примере крупнейшей компании показать свое недовольство можно наиболее наглядно». Впрочем, в интервью РБК зампред ЦБ Чистюхин с этим не вполне согласился.

Страховые компании перестали слушаться

– На страховые компании приходится 75% поступающих в ЦБ жалоб. Почему страховщики сами не могут справиться с претензиями своих клиентов?

– За весь прошлый год с момента образования в Банке России службы по защите прав потребителей и миноритарных акционеров 3 марта 2014 года к нам поступило более 33 тыс. жалоб, из которых 72% было связано с субъектами страхового дела. В этом году, с января по апрель включительно, к нам поступило около 20 тыс. обращений, из которых уже 75% пришлось на страховые компании. Большинство жалоб на страховщиков – 78% – связано с ОСАГО. Это говорит о том, что на рынке ситуация еще не стабилизировалась: страховые компании продолжают минимизировать свои расходы, в том числе за счет некачественного обслуживания своих клиентов. Изменение подхода к ОСАГО требует времени. Для того чтобы повышение доступности и качества услуг произошло как можно скорее, нужны усилия надзорного органа.

– Повышение тарифов проблему решит?

– С одной стороны, система ОСАГО должна отвечать бизнес-интересам страховщика, с другой – социальным интересам страхователя. После повышения тарифа страховые компании теперь не могут сказать, что им невыгодно работать на рынке ОСАГО в тех или иных регионах, потому что в ряде регионов территориальные коэффициенты повысились значительно. В ответ страховые компании должны улучшить качество обслуживания клиентов. В настоящее время и сами компании, и ЦБ ведут эту работу очень серьезно, буквально в режиме онлайн.

– Можно оценить первые результаты повышения?

– Пока еще рано давать детальные оценки, но мы видим, что страховые компании возвращаются в регионы, сократились очереди, страховщики увеличили количество сотрудников в офисах. Но тем не менее говорить, что проблема решена, пока еще нельзя.

– Ограничение лицензии «Росгосстраха» в части ОСАГО продлилось меньше двух недель. Снятию ограничений предшествовала встреча руководства компании с регулятором. О чем на ней договорились?

– Для крупной компании ограничение лицензии – серьезный сигнал. Когда Банк России ограничил действие лицензии «Росгосстраха», компания незамедлительно начала с нами консультации по поводу того, что ей нужно сделать, чтобы исправить ситуацию.

Банк России выдвинул требования по улучшению конкретных направлений деятельности в оказании услуг клиентам. Речь шла об обязательном информировании клиентов о возможности приобретения полиса ОСАГО без каких-либо дополнительных услуг, о корректном применении коэффициента бонус-малус. Компания также согласилась не препятствовать аудио- и видеосъемке со стороны потребителей при заключении договоров ОСАГО и сообщать потребителям о такой возможности. «Росгосстрах» также будет распространять брошюру, которую подготовила служба Банка России, по защите прав потребителей и миноритарных акционеров под названием «ОСАГО+» и вручать ее при приобретении полисов. Это очень важный шаг для повышения финансовой грамотности потребителей.

Кроме того, «Росгосстрах» будет продолжать использовать пятидневный «период охлаждения» по добровольным видам страхования, которые наиболее часто предлагаются при реализации ОСАГО. В течение этого периода страхователь сможет вернуть полис компании и получить уплаченную за него страховую премию.

В целом мы сформулировали 18 позиций, которые компании нужно будет учитывать в своей деятельности. «Росгосстрах» предпринял большие усилия, представил нам свои варианты действий по обозначенным направлениям. Теперь после возобновления

действия лицензии мы будем проверять их реализацию на практике.

– Раньше диалога с компанией не было? «Росгосстрах» был готов к такому решению?

– Если говорить в целом о рынке, то многие компании перестали слушать регулятора в те годы, когда розничный сегмент моторного страхования, в первую очередь ОСАГО, был убыточным. Еще ФСФР направляла страховщикам свои требования и предложения, как изменить ситуацию. Но, когда у компании убыток, ее сложно заставить что-то делать. Компании ко многим нашим предупреждениям относились как к некой формальности, которую так же формально можно выполнять.

– Рынок называет решение регулятора в отношении «Росгосстраха» показательной поркой. Это действительно так?

– Я бы сказал по-другому. У нас были достаточно серьезные претензии к «Росгосстраху». Это не тот случай, когда мы выбрали крупную жертву и решили на ее примере показать всему рынку серьезность наших намерений. Меры были применены к конкретной компании за конкретные нарушения. У других страховщиков свои проблемы, и мы с ними будем разбираться.

– В скором времени ЦБ сможет санировать проблемные страховые компании. Какой механизм санации страховщиков сейчас рассматривается и чем он отличается от того, который действует в отношении банков?

– Санация страховых компаний будет построена по той же модели, что и санация банков. Мы планируем поменять законодательство о банкротстве соответствующим образом. В целом процесс санации должен проходить при помощи инвестора, которому будет передаваться портфель и оказываться финансовая поддержка на возвратной основе.

– А будут ли такие инвесторы?

– Если условия санации будут рыночными, то инвесторы найдутся.

Источник: РБК daily , 10.06.15

Авторы: Алешкина Т., Метелица Е.