



*Во время весенних месяцев самоизоляции клиенты страховщиков жаловались в ЦБ почти вдвое реже, чем раньше. Регулятор полагает, что причиной этого стало не только снижение активности страхователей, но и повышение клиентоориентированности компаний. Впрочем, о полном уходе от недобросовестных практик (прежде всего в ОСАГО) речи пока не идет: всего в ЦБ насчитали шесть вариантов некорректного поведения страховщиков в отношениях с автомобилистами.*

Количество поступивших в ЦБ жалоб на страховщиков по итогам апреля—мая этого года снизилось на 42%, до 4,49 тыс. против 7,77 тыс. за такой же период годом ранее, сообщил во вторник в ходе форума о страховых инновациях заместитель главы департамента ЦБ по защите прав потребителей и обеспечению доступности финуслуг Иван Козлов.

Как и прежде, в основном жаловались по поводу ОСАГО. При этом обращений по поводу некорректного начисления коэффициента бонус-малус было лишь 2 тыс. (на 41% меньше), по части электронных продаж ОСАГО — 316 (минус 49%). Снизилось число жалоб на срыв порядка и сроков урегулирования убытков — на 40%, до 865. По словам Ивана Козлова, в период пандемии страховщики проявили себя «позитивно». Тем не менее случаи некорректного обхождения с клиентом все же были.

Период пандемии не время для ненадлежащих практик», — предупредил Иван Козлов, пообещав нарушителям незамедлительную реакцию регулятора.

Сегодня же ЦБ вывесил на своем сайте список таких практик — в отношении ОСАГО их шесть. Это, в частности, навязывание дополнительных продуктов при электронной продаже обязательного полиса. «Страховщик при заключении договоров е-ОСАГО использует предустановленное согласие владельца транспортного средства на заключение договора добровольного страхования, что не является обязательным

условием для заключения такого договора», — информирует ЦБ. Как правило, предустановленное согласие — это уже заполненная ячейка неяркого цвета, схожего с фоном сайта. ЦБ рекомендует страховщикам не использовать формат предустановленного согласия клиентов на своих сайтах.

Вторая хитрость от страховщиков — нечитаемый код CAPTCHA. Компании используют сочетание латинских и кириллических символов, а также применяют одноцветные с фоном символы. В итоге клиент не может на сайте приобрести полис (таким образом страховщики в убыточных для них регионах уклоняются от обязанности заключать договоры ОСАГО). Регулятор рекомендует компаниям исключить такую хитрость и регулярно проводить тестовые заключения договоров е-ОСАГО.

Недобросовестные практики ожидают клиентов не только на этапе продаж, но и урегулирования убытков. Как отмечает ЦБ, страховщики «обуславливают организацию ремонта поврежденного транспортного средства в рамках договора ОСАГО заключением трехстороннего соглашения между СТОА, страховой организацией и потерпевшим». В таком трехстороннем соглашении не указываются сроки проведения восстановительного ремонта, «либо имеется возможность совершения в договорах дополнительных записей, что позволяет страховым организациям вписывать значения, не согласованные с потерпевшим». В этой части ЦБ настаивает на отделении соглашения от ремонта авто, потерпевшему же надлежит дать право «указывать собственноручно о согласии/несогласии на увеличение сроков восстановительного ремонта транспортного средства без возможности вписания страховой организацией дополнительных значений».

Кроме того, ЦБ настаивает на удалении из направлений на ремонт пункта о согласии потерпевшего на использование бывших в употреблении или восстановленных комплектующих. Ремонт с применением бывших в употреблении запчастей в ОСАГО — предмет давней дискуссии регулятора и участников рынка. Для удешевления выплат компании настаивают на отсутствии разницы в ремонте старыми и новыми запчастями.

Еще одним видом недобросовестного поведения Центробанк называет направление автовладельцев для проведения осмотра транспортного средства в иное подразделение страховой организации, чем то, в которое он обратился для заключения договора ОСАГО. Как правило, в офисах продаж невозможно проведение осмотра в день обращения из-за предварительной записи или существенных очередей. ЦБ предлагает не гонять клиента по сети страховщика, а в случае недостижения согласия о месте проведения осмотра транспортного средства заключать ОСАГО без этой процедуры.

Завершает список некорректных практик навязывание потерпевшим в аварии обязанности по оплате услуг за проведение осмотра, независимой экспертизы поврежденного автомобиля. Обязанность организации таких услуг возложена на страховщика, утверждает ЦБ. В этой части компаниям надлежит получать письменное согласие потерпевшего на оплату осмотра, если он проводится не самим страховщиком, и (или) независимой технической экспертизой — с условием, что расходы потерпевшим будут возмещены.

Мы учтем рекомендации Банка России в отношении отдельных практик страховщиков», — сказал «Ъ» исполнительный директор Российского союза автостраховщиков Евгений Уфимцев.

Он отметил, что снижение из года в год числа жалоб клиентов говорит о том, что «ситуация с удовлетворенностью качеством услуг страховых компаний со стороны автовладельцев неплохая». По его словам, в среднем в 2019 году на ОСАГО поступало около 1 тыс. жалоб в месяц. «Учитывая, что по обязательной "автогражданке" заключается около 40 млн договоров в год, доля жалоб составляет всего 0,03%», — считает Евгений Уфимцев.

Коммерсантъ онлайн, 1 июля 2020 г.