

*Общественный деятель Дмитрий Янин – о том, как совершенствовать рынок ОСАГО.*

За многие годы в России так и не была сформирована система обязательного страхования автогражданской ответственности – ОСАГО, которая бы защищала интересы потребителя и при этом не была баснословно дорогой. Выход могло бы предложить государство.

Доходы от продаж полисов ОСАГО годами формировали основной источник прибыли для страховых компаний – за счет обязательности услуги, высокого уровня государственного тарифа и занижения оценки ущерба, которая является обязательной при наступлении страхового случая.

Годами страховые компании тратили на выплаты пострадавшим около 50% собранных с потребителей средств, которых в России десятки миллионов, и периодически шантажировали государство, требуя повысить тариф. Между тем качество услуги ОСАГО никаких оснований для повышения этого тарифа не дает.

В рамках мониторинга деятельности страховых компаний по проекту повышения финансовой грамотности Минфина Конфедерация обществ потребителей (КонфОП) оценила качество услуг автострахования в 12 регионах России. Результаты показали, что трудности у потребителей возникают с самого начала – с необходимости покупки полиса ОСАГО, обязательность которого отражена в самом названии. Для многих граждан покупка полиса ОСАГО превращается в борьбу за свои права как покупателя.

Причем эта борьба ведется в формате, о котором могут помнить наши родители и деды, когда покупка необходимого товара сопровождалась навязыванием никчемной продукции. Тогда, во времена СССР, такая практика называлась продуктовым набором, сейчас – «коробочным решением». В регионе, где продажа полиса ОСАГО не интересна страховым компаниям, покупателям навязывались «комплексные страховые продукты», некоторые из них помимо нужного полиса, за которым, собственно, и пришел клиент, включали другие страховые продукты, например, каско или страхование жизни. Отказ потребителя от «комплексности» приводил к тому, что в офисах страховых компаний внезапно исчезали бланки полисов ОСАГО.

Не нужно объяснять, что любой навязанный продукт является некачественным. Так, страхование жизни и здоровья по соотношению сборов с клиентов и выплат пострадавшим похоже больше на налог, но не в пользу государства, а в частный карман. Причина этого – огромное количество изъятий и исключений в Правилах страхования, делающих наступление страхового случая маловероятным, а значит, чрезвычайно выгодным для страховой компании.

Если наступление страхового случая в рамках ОСАГО детально урегулировано федеральным законом, то в сопутствующих видах страхования остается поле для маневра, позволяющее продавцам страховок расширить условия получения выплаты до такого уровня, когда получить ее будет практически невозможно.

Практика навязанных продаж или отсутствия бланков периодически пресекалась надзорными органами (Банк России и Роспотребнадзор), но радикально ситуация не менялась. Для решения проблемы «псевдонехватки» бланков ОСАГО в офисах продаж страховых компаний Банк России безуспешно пытается обязать страховщиков продавать электронные полисы страхования, что абсолютно не принимается отраслью. Крайне показателен факт, что в тех регионах России, где выплаты пострадавшим превышают сборы, продажа полисов ОСАГО «без нагрузки» (для чего и придуман электронный полис) страховыми компаниями просто блокируется. Конечно, они не готовы публично признаться, что технические проблемы продажи электронных полисов и перебои с наличием бланков являются формой давления на регулятора в очередной кампании за повышение тарифа.

Очевидно, что по завершении выборов в Думу число проблемных регионов, где у потребителей возникнут проблемы с полисами ОСАГО, возрастет, и регулятору прозрачно намекнут, что для решения этой проблемы необходимо повысить тарифы. Это наихудший сценарий, который, если он все же будет реализован, приведет к удорожанию стоимости полиса. Предположу, что в таком случае автомобилистам с невысокими доходами придется отказаться от использования автомобиля.

Ответом на давление страхового бизнеса, равно как и на многочисленные жалобы автомобилистов, стала инициатива Банка России о создании госкомпании, которая могла бы взять на себя предоставление услуг по ОСАГО. Если частный сектор не готов на всей территории России вести бизнес по правилам, государство может делать это самостоятельно, предоставив исключительные права на продажу полисов ОСАГО своей

же компании.

Очевидны ожидания потребителей, которые хотят быть уверенными, что они смогут купить обязательный полис (в том числе онлайн, «без нагрузки» и во всех субъектах РФ), что при наступлении страхового случая размер выплат будет справедливым, а число необходимых для его получения бумаг будет разумным.

Потребителям не принципиально, будет это частный сектор или государственный, и владельцы страховых компаний это прекрасно понимают. Однако, к сожалению, частные страховые компании не смогли сформировать даже средний уровень доверия у граждан.

Причины недовольства понятны – во-первых, историческая ассоциация ОСАГО с налогом, а не с услугой, во-вторых, высокая вероятность многократного занижения выплат у близких к страховой компании оценщиков, когда полученной суммы не хватает не только на восстановление машины, но даже на покупку новых запчастей вместо поврежденных, и, наконец, раздражающая всех волокита, связанная с оформлением страхового случая и получением возмещения. И все это на фоне высокого тарифа.

Надо отметить, что у потребителей в России достаточно высок уровень доверия ко всему государственному. Это, кстати, используют и некоторые участники рынка, сохраняя в названии компаний или в рекламе элементы принадлежности к большому, могучему, сильному и светлому. Поэтому само по себе появление идеи о создании государственной компании понятно. Ключевой вопрос – обеспечение доступности и качества услуг в сфере ОСАГО в случае ее реализации.

Источник: [Известия](#) , 16.06.16

Автор: Янин Д., председатель правления Конфедерации обществ потребителей (КонфОП).