

*Количество жалоб, поступающих на страховщиков в обязательном страховании автогражданской ответственности, в последние месяцы снижается, но оно еще остается значительным, сообщил агентству «Интерфакс-АФИ» исполнительный директор Российского союза автостраховщиков (РСА) Евгений Уфимцев.*

Со своей стороны руководитель департамента страхового рынка ЦБ РФ Игорь Жук заявил агентству, что «число жалоб на страховщиков ОСАГО, в первую очередь связанных с расчетом аварийного коэффициента «бонус-малус», действительно, снижается, но очень медленно. К примеру, заметно снизилось число жалоб в праздничные январские дни, однако вряд ли этот факт отражает устойчивую тенденцию. Тема жалоб в ОСАГО обсуждается и будет обсуждаться с представителями страхового сообщества», – сказал И. Жук, добавив, что «никаких революционных действий ЦБ РФ здесь не планирует».

Вместе с тем, как сообщил агентству источник на рынке ОСАГО, «Служба банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и защите прав миноритарных акционеров разрабатывает проект документа, регламентирующего действия страховщиков ОСАГО в области продаж полисов ОСАГО. В основном речь идет о ряде технологических моментов, но они существенны».

По словам собеседника агентства, «встречные предложения на ту же тему разрабатываются Российским союзом автостраховщиков (РСА). Сценарий наилучшего усовершенствования правил продаж в ОСАГО, информирования клиентов об их правах определится в ближайшие недели на специальной встрече в Банке России».

По словам источника, «при снижении числа жалоб в ОСАГО изменилась их структура: ряд водителей теперь жалуются не на результат расчет показателя КБМ, а, например, на сложности в проведении процедуры установления КБМ при заключении договора ОСАГО».

Собеседник агентства добавил, что скрупулезный анализ таких жалоб на страховщиков ОСАГО в значительном числе случаев свидетельствует о непонимании водителями сути КБМ и условий его применения.

Обсуждения с регулятором показали: нахождение мер, эффективно влияющих на снижение уровня жалоб в части определения КБМ при заключении договоров ОСАГО – общая задача для автостраховщиков и регулятора, считает собеседник агентства.

Как сообщалось ранее, в конце прошлого года Банк России и РСА согласовали ряд действий, упрощающих процедуру более корректного определения КБМ при заключении договора ОСАГО. В частности, при обнаружении ошибки в системе данных за прошлые периоды страхования потребителю не требовалось проводить изменения данных в каждом звене цепочки страховщиков ОСАГО, с которыми он сотрудничал. Корректировки получил право вносить последний в цепочке автостраховщик. Кроме того, была произведена дополнительная «вычистка» данных в базе данных РСА по договорам прошлых лет. Тогда регулятор планировал вернуться к анализу результатов этих и других предпринятых мер в первые месяцы 2016 года.

Несколько лет назад, до создания единой базы КБМ в системе РСА, водители практически не жаловались на результаты применения коэффициента «бонус-малус» в ОСАГО, жалобы касались в основном сроков, полноты выплат либо отказов в возмещении. Мягкость требований автостраховщиков к предоставлению данных об авариях, где участвовал водитель, приводила к тому, что аварийным клиентам удавалось уклониться от штрафных санкций, зато большинство безаварийных клиентов получали бонусы при расчете цены полиса ОСАГО. Отношение водителей изменилось после создания единой базы КБМ в РСА и выявления аварийных водителей или вписанных в полисы лиц. Часто водители не были согласны с установленной ценой полиса, которая с учетом выросших тарифов в ОСАГО, после применения «малуса» оказывалась ощутимо высокой.

В общем числе жалоб на страховщиков подавляющее количество приходится на обращения в области ОСАГО, среди последних самой значительной оказывается доля жалоб на неправильное применение коэффициента «бонус-малус».

Источник: [Финмаркет](#), 10.02.16