



По многочисленным жалобам автовладельцев Банк России начал масштабную проверку автостраховщиков — крупнейших продавцов электронных полисов ОСАГО. Глубина проверки зависит от количества жалоб на работу конкретных компаний. По результатам ревизии возможны санкции к нарушителям — от штрафов до аннулирования лицензии.

О том, что Банк России начал проверку страховых компаний по вопросам осуществления продаж электронных полисов ОСАГО, рассказали РБК несколько источников на страховом рынке. «Проверяется топ-20 компаний по автогражданке, смотрят на алгоритм работы е-ОСАГО», — сообщил один из собеседников.

«Проверки начались в понедельник, похожи на контрольные закупки», — сказал один из источников. До сих пор этот сегмент бизнеса автостраховщиков не вызывал столь пристального внимания регулятора.

В Банке России подтвердили факт начала проверок. «Поскольку электронные продажи ОСАГО набирают ход (продано более 746 тыс. е-полисов за первый квартал 2017 года), Банк России целенаправленно проверит страховщиков по вопросам, связанным с осуществлением электронных продаж», — сообщил представитель пресс-службы ЦБ. Он отметил, что акцент будет сделан на работе сайтов страховщиков, выявлении фактов и причин переадресации клиентов на сайты других компаний.

Как ранее сообщал РБК, автовладельцы жаловались на невозможность купить полис на сайте выбранной ими страховой компании. По их словам, вместо этого они перенаправляются на сайт другого страховщика.

Источник, близкий к регулятору, добавил, что тщательность и глубина проверки продаж страховщиками е-полисов будет зависеть напрямую от количества жалоб пользователей продукта в каждой отдельной компании. «Мы предупреждали страховые компании, что такие проверки будут, но их сроки, глубина и форма им до сих пор не раскрывались», — уточнил собеседник РБК.

Понятные жалобы

Все страховые компании, имеющие лицензию на ОСАГО, обязаны с 1 января заключать договоры в электронном виде на всей территории РФ. При этом страховщики должны обеспечить непрерывную и бесперебойную работу своих сайтов.

Как подтвердил представитель Российского союза автостраховщиков (РСА), жалобы от пользователей в основном связаны с невозможностью оформить электронный полис ОСАГО, что связано с нежеланием продавать электронные полисы в так называемых токсичных регионах, где наблюдается высокая убыточность по выплатам. Всего с начала

года в РСА поступило 582 письменных обращения по поводу е-ОСАГО, или 22% от общего числа обращений. Клиенты не могут оформить е-полис в связи с возникающими ошибками в работе сайтов, постоянными перенаправлениями на сайты других страховщиков и т.п.

Прицел на IT

РБК опросил крупнейшие страховые компании, лидирующие по продажам ОСАГО, приходили ли сотрудники ЦБ с проверками к ним. Шесть из них подтвердили, что ЦБ начал на этой неделе такую проверку. При этом официально информацию раскрыли лишь три компании — «РЕСО-Гарантия», СК «МАКС», «Согласие».

Пожелавшие оказаться неназванными топ-менеджеры страховщиков уточнили, что в основном проверяются функциональность сайта страховщика, доступность пользователям сервиса по продаже полиса е-ОСАГО, работа серверов, готовность программного обеспечения.

В основном проверки ведутся в IT-отделе, пояснил заместитель генерального директора «РЕСО-Гарантии» Игорь Иванов. «Представители ЦБ вместе с сотрудниками банка в реальном времени проводят продажи полисов е-ОСАГО», — говорит директор по развитию страхования СК «МАКС» Сергей Печников.

Страховщики указывают на то, что с введением е-ОСАГО появились новые виды мошенничества. «Тревожит стремительное развитие нового вида мошенничества: фальшивые сайты страховщиков; мошенники-посредники, которые продают фальсифицированные с помощью программ-редакторов электронные полисы е-ОСАГО; фальсификация клиентами и посредниками данных о месте жительства страхователей и других, которые влияют на стоимость полисов», — говорит Иванов.

Не только штрафы

В ЦБ уточнили, отказавшись раскрыть детали, что по результатам проверки страховщикам грозят меры надзорного реагирования. Кроме санкций регулятора штрафы есть и у самого РСА. Как уточнили РБК в РСА, наказания предусмотрены за незаключение электронного договора на сайте того страховщика, к которому напрямую обратился потенциальный страхователь, а также за незаключение электронного договора той компанией, к которой был перенаправлен страхователь в рамках системы замещения страховщика и др. Штраф по каждому такому случаю во всех составах нарушений составляет 20 тыс. руб., но не более 200 тыс. руб. за календарный месяц. Регулятор в целом достаточно жестко регулирует процесс продажи электронных полисов ОСАГО, начиная от штрафных санкций и заканчивая риском лишиться лицензии, добавила директор департамента автострахования САО «ЭРГО» Наталья Кубланова.

Повышенное внимание ЦБ к этому сегменту вполне оправданно, считают эксперты.

Директор группы рейтингов финансовых институтов АКРА Алексей Бредихин отмечает, что сама структура е-ОСАГО, направленная на обеспечение доступности этой продажи полисов автогражданки, делает возможность мошенничества в этом сегменте выше. «Формально у страховщиков нет возможности проводить селекцию клиентов, но эта возможность ими всегда применялась», — признает он. При этом Бредихин отмечает, что до сих пор регулятор не проводил таких проверок при запуске нового страхового инструмента. «Похоже на введение ручного управления в сегменте, в котором безусловную победу одержит регулятор. ЦБ уже доказал, что готов в автогражданке к крайним мерам, вплоть до национализации сегмента», — отмечает эксперт.

Источник: Банки.ру, 04.04.2017