



Неправильное применение коэффициента бонус-малус (КБМ) стало самой популярной темой жалоб водителей в адрес страховщиков, сообщили в Центробанке. Автомобилисты считают, что им присваивают слишком высокий КБМ и потому ОСАГО обходится дороже. Страховщики объясняют: дело в новой АИС ОСАГО, которая теперь видит всю страховую историю водителя и отменяет необоснованные скидки. Есть ли шанс изменить ситуацию — выясняли «Известия».

Коэффициент раздора

Доля жалоб автомобилистов на работу полисов ОСАГО стала подавляющей в общем количестве обращений граждан в адрес страховых компаний. По данным Центробанка, с января по сентябрь в адрес страховых компаний поступило 23,2 тыс. жалоб. Это на 28% меньше, чем в январе–сентябре 2019 года. Из них на ОСАГО пришлось 79,1% всех жалоб — 18,4 тыс. обращений (-29% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года).

Чаще всего потребители жаловались на неверное применение коэффициента бонус-малус (КБМ), влияющего на стоимость полиса ОСАГО. Из-за несогласия со слишком высоким КБМ или неожиданного его повышения поступило 53,1% от общего количества поступивших жалоб. Страховщики по запросу «Известий» объяснили, с чем связана коррекция показателей КБМ в отношении ряда автомобилистов. Как оказалось, дело в новой системе АИС ОСАГО, данные которой страховые компании обязаны использовать при проведении оценки водителя. АИС 2.0 стала видеть гораздо больше информации о водителях по сравнению со старой системой.

Почему у водителей неожиданно подорожали полисы

Важно смотреть не только на количество жалоб, но и на их обоснованность, заявили «Известиям» в Российском союзе страховщиков (РСА):

— В части КБМ мы разбирали случаи обращений и выяснили, что обоснованных жалоб оказалось минимум. Летом мы запустили новую АИС ОСАГО, которая видит всю страховую историю водителя, эта база автоматически рассчитала так называемый «золотой» КБМ. В ряде случаев водители становились виновниками аварий еще в 2018 году. В старой базе эти сведения могли не обновиться, и в 2019 году вместо справедливой надбавки водитель получил необоснованную скидку. Когда в 2020 году база обновилась и страхователю насчитали справедливую стоимость, он оказался недоволен и пошел жаловаться. Таков в большинстве портрет жалобщика в части КБМ.

Заместитель генерального директора РЕСО-Гарантия Игорь Иванов в свою очередь обратил внимание на то, что за 9 месяцев 2019 года доля таких жалоб на КБМ была выше, чем в 2020 году — 54,4%.

«Следовательно, мы наблюдаем снижение жалоб на КБМ, а не рост. Нужно отметить, что нам неизвестно, учитывает ли ЦБ такой фактор, как обоснованность жалобы, то есть действительно было ли нарушение со стороны страховщика», — объяснил Иванов.

Эксперт напомнил, что на КБМ влияет количество страховых случаев, при этом учитываются только те аварии с участием водителя, в которых он был признан виновником ДТП.

Что касается причин некорректного применения КБМ, то, по его словам, чаще всего этому способствует несвоевременное информирование страховщика об изменении данных при замене водительского удостоверения, паспорта, ошибки страхователя при заполнении данных водителей в заявлении на страхование, страховые случаи, которые не были учтены при расчете предыдущего значения КБМ.

В какой класс попадают водители

Директор департамента актуарных расчетов — главный актуарий СПАО «Ингосстрах» Николай Горбачёв рассказал, по какой логике страховщики присваивают автомобилистам определенные классы по КБМ. В первый год страхователь попадает в

класс 3. Если в следующий год у него не было убытков, он попадает в класс 4. Если был один убыток — в класс М в соответствии с таблицей, и так далее.

По оценке представителя сервиса автострахования «по километрам» Flexy Drive Алексея Касаткина, количество жалоб на неверный КБМ постепенно сокращается, а главная их причина — технические сбои.

«Большое количество жалоб на неверный КБМ — это в основной своей массе, процентов на 85, некорректная работа ЕАИС РСА: многочисленные технические сбои. При запуске система практически не работала, потом сбои начали сходить на нет. Система с каждым годом работает всё лучше и производительней. Но есть и еще одна причина — человеческий фактор — люди вбивают вручную данные в систему РСА», — считает Касаткин.

«Обращаются не все водители»

Касаткин также уточнил: коэффициент у водителя ухудшается, если он попадает в ДТП по своей вине. Улучшить показать можно, главным образом, не попадая в ДТП целый год. Но есть и другие факторы.

«С этого года правительство официально разрешило страховым компаниям учитывать в КБМ коэффициент манеры вождения, расширив при этом тарифный коридор. Разумеется, телематические устройства устанавливаются только на добровольной основе. Страховщик может снимать показания телематики с автовладельца и учитывать его поведение на дороге в расчете КБМ. Водителям с аккуратной манерой вождения с большой степенью вероятности страховщики предложат более выгодный тариф. Учитывается, и в какое время суток чаще эксплуатируется автомобиль», — пояснил Касаткин. Он также напомнил, что на расчеты страховых влияют пробег и возраст ТС, пол, семейное положение водителя, наличие иных видов собственности.

Если водитель не согласен со своим КБМ, эксперт советует сразу же обращаться в РСА.

«Нужно позвонить в РСА и просить их пересчитать КБМ. Например, КБМ плохой, а ДТП за год не было — то смело звоним и выясняем правду. Но обращаются не все водители, выявившие неучтенные факты, а лишь те клиенты, кому это действительно критично важно. Поток обращений довольно большой, он ограничивается лишь незнанием, что такие обращения возможны и почти всегда успешны. Сотрудники РСА практически во всех случаях идут навстречу» — отметил Касаткин.

В свою очередь в РСА советуют при несогласии с примененным страховщиком значением коэффициента КБМ сначала обращаться непосредственно в свою страховую организацию. Также там напомнили о необходимости в письменной форме сразу сообщать страховщику об изменении любых сведений, указанных в заявлении о заключении договора обязательного страхования. Это нужно сделать, если, например, водитель решил поменять фамилию или права.

Главное — настойчивость

Юрист Илья Афанасьев считает, что в большинстве случаев водителям начисляют справедливые коэффициенты. Однако он подчеркивает: по неочевидным для него причинам, до сих пор есть исключения.

«Если бы водителям часто начисляли повышенный КБМ, то проблема была бы постоянно на слуху, но у основной массы автомобилистов претензий нет. Либо они просто ленятся разбираться и платят столько, сколько им насчитали. Если водителей не устраивает их КБМ, не нужно лениться и ограничиваться жалобами в соцсетях или электронными письмами в страховую. Соберите все аргументы, оформите настоящую жалобу и отправьте заказное письмо. И таким настойчивым автомобилистам, если есть основания, всё пересчитают», — отметил Афанасьев.

Известия, 9 ноября 2020 г.