

ЦБ РФ зафиксировал снижение жалоб на доступность ОСАГО в 10 раз

В первом полугодии 2024 года Банк России получил 154 тыс. жалоб от потребителей финансовых услуг. Это на 8,9% меньше, чем за первые 6 месяцев 2023 года. Эксперты ЦБ РФ объясняют это сокращением числа обращений в отношении страховщиков и МФО (на 40,2 и 32,7% соответственно). «В том числе благодаря постоянной работе Банка России со страховыми компаниями, выездным проверкам и контрольным мероприятиям количество жалоб на недоступность полисов ОСАГО уменьшилось почти в 10 раз», – отмечается в сообщении регулятора.

Руководитель проекта «За права заёмщиков» Народного фронта Евгения Лазарева связывает снижение количества жалоб на доступность ОСАГО и в целом рост уровня удовлетворённости водителей страховыми услугами с цифровизацией клиентского обслуживания. Она признает, что сразу после появления инструмента е-ОСАГО, претензии потребителей по моторным видам страхования не исчезли.

«Граждане жаловались на сложности оформления полисов в электронном виде, на ошибки в расчётах КБМ, на проблемы с оформлением ущерба при ДТП, – вспоминает она. – Однако пандемия закрепила понимание бизнеса, что без цифровых и платформенных решений любому рынку уже не обойтись. И несмотря на то, что исторически агентский канал продаж в ОСАГО очень силён, с 2021 года наблюдается стабильное увеличение доли продаж е-полисов. По официальным данным на конец прошлого года доля электронных полисов превысила 60%, и мы ожидаем, что эта тенденция продолжится».

Напомним, по данным Российского Союза Автостраховщиков (РСА) за первое полугодие этого года в России было продано 13,6 млн полисов электронного ОСАГО. Это на 14% больше, чем годом ранее за тот же период. При этом доля проданных е-ОСАГО составляет 66% от всех проданных за этот период полисов обязательной «автогражданки». Больше всего таких полисов с января по июнь 2024 года было продано в Москве (1,3 млн полисов е-ОСАГО), Московской области (744 тыс.),

Краснодарском крае (564 тыс.), Свердловской области (458 тыс.), Санкт-Петербурге (442 тыс.).

«Влияние на динамику удовлетворённости клиентов, на наш взгляд, оказывает не только переход страховщиков к продажам е-ОСАГО, но также сервисы проверки подлинности полисов, сервисы проверки КБМ, а также возможность оформления Европротокола через Госуслуги, – отмечает Евгения Лазарева. – Реформа ОСАГО оказала положительное влияние на снижение аварийности и уже сейчас более половины ДТП оформляются Европротоколом без участия сотрудников Госавтоинспекции. В прошлом году такая ситуация наблюдалась лишь в каждом третьем случае».

***Википедия страхования***