



Основные категории клиентов, которых страховщики перенаправляют на сайты других компаний при попытке купить электронный полис ОСАГО — это клиенты, у которых были убытки по предыдущим договорам, а также те, которые активно защищают свои права. Об этом на страховом форуме «Вызовы года» сообщила замглавы службы по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров ЦБ Ольга Крайнова. Из всего количества жалоб на ОСАГО, поступивших в Центробанк в 2017 г., 24% касается покупки электронного полиса. Основные нарушения, которые выявляет ЦБ, — необоснованный отказ в продаже полиса и необоснованное перенаправление на сайт замещающего страховщика при попытке заключения договора ОСАГО, рассказала она. Система перенаправления действует с 1 января 2017 г. и формально служит для того, чтобы клиент мог купить ОСАГО, если на сайте страховщика, куда он пришел, возникли технические проблемы.

Страховщики обосновывают перенаправление клиента и другими причинами, сообщила Крайнова.

«Это экономический риск, связанный с дисбалансом получаемой страховой премии от реализации договоров ОСАГО, и произведенных выплат по заключенным договорам. То есть страховая компания напрямую признается в некоторой селекции при заключении договоров (договор ОСАГО является публичным, и выбирать клиентов страховщик не имеет права — прим. ТАСС). Это страховой риск — многие компании начинают подробно изучать страховую историю конкретного страхователя, в зависимости от того, по каким договорам возможно были убытки, заявитель получает отказ в заключении договора ОСАГО. Правовой риск — мы часто сталкиваемся с тем, что заявители, которые активно отстаивают свои права, жалуются не только в суды с исками, но и жалуются в Центральный банк, они по какой-то причине получают отказ в заключении договора», — рассказала Крайнова.

«Данные три категории мы не принимаем в качестве основания для отказа», — предупредила она.

Число жалоб граждан в Центробанк на ОСАГО за 8 месяцев 2017 г. выросло на 14,7% по сравнению с аналогичным периодом 2016 г., сообщила Крайнова. На электронное ОСАГО поступило 14 тыс. жалоб, при этом в прошлом году большая часть жалоб касалась отказа в продаже полиса ОСАГО.

Сейчас в электронном полисе ОСАГО действует система е-Гарант: при перенаправлении клиента он попадает на сайт РСА, который обеспечивает заключение договора ОСАГО с замещающим страховщиком и оплату премии, напомнил журналистам исполнительный директор Российского союза автостраховщиков (РСА) Евгений Уфимцев. С 12 сентября она полностью заменила систему замещения (перенаправление напрямую между сайтами страховщиков, без сайта РСА).

«Было принято решение, что система замещения не нужна. Система е-Гарант гарантирует человеку, в отличие от системы замещения, что договор ОСАГО будет заключен. Особенность системы замещения была в том, что человека отправили на сайт другой страховой компании, а он не может там приобрести полис. Страховая компания не заинтересована, и начинает жесткие требования выдвигать. Не нарушая закон, но жесткие — например, оплату только через QIWI кошелек. Е-Гарант позволит по стандартным, не завышенным условиям продавать полис», — сообщил ТАСС Уфимцев. По его словам, через е-Гарант в день заключается 5 тыс. договоров ОСАГО.

36 жалоб на натуральное ОСАГО

На натуральное возмещение по ОСАГО регулятору поступило 36 жалоб, сообщила Крайнова. Они связаны с тем, что заявителю не представляется право выбора и перечень станций техобслуживания, на которых он может осуществить ремонт (с 28 апреля это основной способ выплаты по ОСАГО), уточнила она.

Уфимцев с такой трактовкой жалоб не согласен. По его словам, это связано со сложностью работ со станциями на определенных законом условиях. «Если (у страховщика) нет договора (со станцией), отвечающей требованиям ЦБ, нет такого требования, что страховщик должен какой-то другой договор предоставить потребителю», — сказал он.

finanz.ru, 26.09.2017