

Госорганы фиксируют рост жалоб граждан на страховые компании. Клиенты недовольны тем, что страховщики отказываются заключать договоры ОСАГО либо при продаже полиса навязывают дополнительные страховки. По предоставленным РБК daily данным, за последние полгода в Федеральную антимонопольную службу (ФАС) поступило более 700 таких жалоб из 53 субъектов России. Страховщики оправдываются растущими убытками от реализации полисов ОСАГО, в некоторых случаях перекрывающими прибыль от других продуктов.

Согласно нормам Гражданского кодекса, страховщик не вправе отказать клиенту в заключении договора ОСАГО, а навязывание дополнительных услуг является нарушением закона «О защите прав потребителей». Ссылаясь на эти положения, клиенты из самых разных регионов жалуются на страховые компании, которые, по их словам, отказываются оформлять ОСАГО или пытаются навязать дополнительные услуги. Только в Архангельской области в Роспотребнадзор с жалобами обратились 35 человек.

В ФАС поступило более 700 обращений, рассказали РБК daily в ведомстве. На данный момент 30 территориальных органов ведомства выдали предупреждения страховым компаниям, в 17 – возбуждены дела о нарушении антимонопольного законодательства, в семи – уже вынесены решения о признании нарушений. Как пояснили в управлении контроля финансовых рынков ФАС, меры антимонопольного реагирования возможны только для компаний, занимающих доминирующее положение в регионах. Всего, как сказали в ФАС, жалобы есть на 20 страховщиков. В Службе Банка России по финансовым рынкам (СБРФР) РБК daily сообщили, что жалобы на страховщиков, уклоняющихся от заключения договоров ОСАГО, стали поступать в четвертом квартале 2013 года. «По словам обращающихся, в страховых компаниях аргументируют отказ отсутствием либо переучетом бланков ОСАГО, а также необходимостью приобрести дополнительный страховой продукт, – отмечают в пресс-службе регулятора. – Жалобы поступают из ряда регионов страны, и их количество, к сожалению, не сокращается».

Как рассказали РБК daily несколько источников в надзорных ведомствах и на рынке, наибольшее число жалоб поступает на «Росгосстрах» – лидера на рынке ОСАГО (объем взносов на 1 июля 2013 года составлял 17,5 млрд руб., что больше, чем у ближайшего конкурента – «Ингосстраха», – в три раза).

Только за этот месяц прокуратура зафиксировала нарушения в нескольких филиалах

ООО «Росгосстрах» – в городе Вичуге (Ивановская область), Калуге, Мурманской области. ФАС в конце прошлого года выдала предупреждение этому страховщику в Республиках Марий Эл и Коми, Брянске и других регионах, на Сахалине возбуждено дело о злоупотреблении доминирующим положением (грозит компании штрафом 1–15% от сборов по ОСАГО в регионе за год).

В отношении «Росгосстраха» СБРФР вынесла предписание о недопустимости подобной практики, сообщили несколько источников, близких к ЦБ. «Очевидно, что в компанию, которая обслуживает по ОСАГО более 13 млн российских автомобилистов, не может не поступать обращений от граждан, которые в том или ином регионе или населенном пункте недовольны обслуживанием со стороны персонала», – сообщили в пресс-службе «Росгосстраха». При этом в страховой компании отметили, что часто «факты», изложенные в обращениях граждан, не подтверждаются. «Присутствуют повышенный эмоциональный фон, взаимное недопонимание, но конкретных нарушений выявляется крайне небольшое количество», – уточнили в компании.

Дефицит бланков, которым пытаются оправдаться страховщики, действительно случается, и он обусловлен тем, что во многих отдаленных регионах присутствуют всего два-три страховщика при значительном потоке клиентов. К тому же, как указывает директор по страхованию автогражданской ответственности СК «Альянс» Андрей Антохонов, отпуск бланков компаниям ограничен квотами РСА. Но основная причина жалоб на недоступность полисов ОСАГО заключается в том, что данный продукт для страховщиков стал катастрофически убыточен.

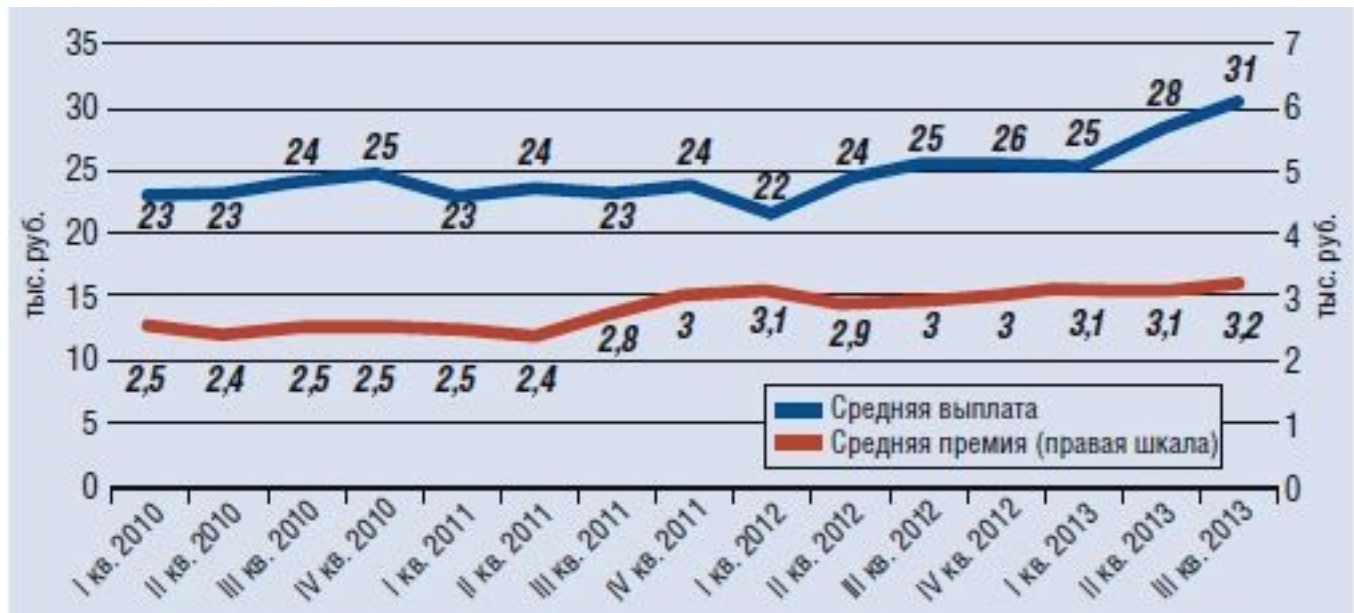
«Ни одна коммерческая организация не станет без веских причин тормозить получение денег от клиентов. Раз это происходит, значит, экономика данного страхового продукта в регионе убийственна для страховых компаний, – поясняет замгендиректора ОСАО «РЕСО-Гарантия» Игорь Иванов. – В некоторых случаях продажа ОСАГО уничтожает все результаты работы страховщика по другим видам страхования». «Высокая убыточность вынуждает страховые компании прекращать продажи в отдельных городах», – говорит руководитель управления методологии обязательных видов «АльфаСтрахования» Денис Макаров, добавляя, что его компания рассматривает вариант ухода из наиболее убыточных по ОСАГО регионов. Число страховщиков в проблемных регионах сокращается, и происходит перераспределение клиентского потока. В СК «МАКС» рассказали, что из-за этого продажи ОСАГО за прошлый год у компании выросли почти на 70%, что обернется высокой убыточностью.

Рост финансовых потерь по обязательному страхованию автомобилистов объясняется

принятием законодательных норм, которые расширяют права страхователей. Кроме того, региональные коэффициенты ОСАГО во многих местах уже давно не соответствуют реальной убыточности. «Еще есть фальсификация страховых событий по автотранспорту, которая носит массовый характер. В этой сфере работает целая индустрия. Чтобы понять масштаб бедствия, достаточно в поисковой системе сделать запрос: «Куплю битые детали», – рассказывает замгендиректора СК «МАКС» Виктор Алексеев.

ОСАГО ввели в России 1 июля 2003 года. Тарифы по этому виду страхования устанавливаются правительством РФ: после 2003 года они корректировались несколько раз, однако величина базового тарифа для большинства транспортных средств оставалась неизменной. Страховщики уже давно добиваются пересмотра тарифного плана, указывая на растущее год от года число автомобилистов и цены на автозапчасти. В середине 2012 года решением пленума Верховного суда закон «О защите прав потребителей» был распространен на автострахование: споры из-за отсутствия единой методики расчета ущерба перешли в суд. Это привело к еще большей убыточности отрасли.

Динамика средней премии и выплаты



Источник: «Эксперт РА»

Источник: [РБК daily](#) , 27.01.14

Автор: Метелица Е.