

Клиенты недовольны, что не могут приобрести полис ОСАГО на сайте выбранной компании. Страховщики могут таким образом прикрывать нежелание продавать электронные полисы в регионах с высокой убыточностью по выплатам, говорят эксперты Банк России зафиксировал первые обращения по продажам электронных полисов ОСАГО. Как сообщил РБК представитель пресс-службы ЦБ, потребители, в частности, жалуются на невозможность купить полис на сайте выбранной ими страховой компании. Вместо этого они перенаправляются на сайт другого страховщика. Участники рынка не исключают, что страховщики могут пользоваться данным инструментом для прикрытия нежелания продавать электронные полисы в так называемых токсичных регионах, где наблюдается высокая убыточность по выплатам. В Российском союзе автостраховщиков (РСА) сейчас обсуждают вопрос введения штрафов за отказ некоторых компаний реализовывать е-полисы.

«Электронное ОСАГО для большинства потребителей является новым сервисом, автовладельцы только привыкают к возможности общаться со страховщиком по интернету. Именно поэтому часть жалоб, поступивших в Банк России, касается вопросов коммуникации со страховой компанией, сложностей с заполнением заявления на страхование в электронном виде», — сказал РБК сотрудник пресс-службы ЦБ. При этом он отметил, что часть жалоб связана с невозможностью купить полис на сайте выбранной потребителем страховой компании, поскольку идет перенаправление на сайт другого страховщика.

Механизм замещающего страховщика, разработанный Российским союзом автостраховщиков (РСА), позволяет обеспечить бесперебойность продаж электронных полисов за счет подключения сайтов других членов союза. Если клиент из-за имеющихся технических неполадок не может оформить полис, он перенаправляется на сайт другого страховщика. Страховщик при этом выбирается случайным образом из общего числа страховщиков ОСАГО.

«Если подключается механизм замещающего страховщика, на экране компьютера появляется соответствующее сообщение с предложением перейти по ссылке на сайт замещающего страховщика», — пояснил сотрудник пресс-службы РСА, отметив, что соответствующие нормы закреплены в правилах профессиональной деятельности объединения, согласованных с Банком России.

В РСА сообщили, что также фиксируют жалобы граждан на трудности при оформлении электронного ОСАГО. «Обращающихся беспокоит то, что происходит перенаправление клиента с сайта одного страховщика на сайт иного страховщика; невозможно заключить е-полис в связи с возникающими ошибками; [есть] общие вопросы по порядку заключения договора ОСАГО в электронном виде», — сообщил сотрудник пресс-службы объединения. При этом он отмечает, что с начала 2017 года и по состоянию на 15:00 мск 24 января в РСА поступило 104 таких письменных обращения.

Официально участники рынка не поясняют причины частых перенаправлений. Вместе с тем участник рынка, пожелавший остаться неназванным, рассказал РБК, что это верный способ для тех, кто не хочет продавать электронное ОСАГО, особенно если речь идет о так называемых токсичных регионах, где наблюдается высокая убыточность.

«Некоторые компании сейчас так и делают. Например, после ввода всех данных клиента выпадает ошибка, и необходимо вписывать все заново. «Не знаю, как компании делают

это технически, но некоторые сейчас этими активно пользуются», — сообщил другой источник на рынке.

Как ранее заявлял президент РСА Игорь Юргенс, в отдельных регионах, в отдельных компаниях наблюдается низкий уровень продаж электронных полисов. По статистике РСА, с 1 по 19 января менее 500 электронных полисов было продано в 32 регионах, менее 100 полисов в семи регионах (Чукотский, Ненецкий округ, Тыва, Магаданская и Еврейская области, Алтай и Якутия). При этом регионами-лидерами по продажам электронных ОСАГО стали Краснодарский край, Волгоградская, Ростовская области, Ставропольский край, в каждом из которых за этот период продано более 4,5 тыс. е-полисов. Всего за первые 20 дней января на территории РФ реализовано около 100 тыс. полисов.

«Соответственно, необходимы санкции. Правление РСА приняло решение поручить профильным комитетам союза разработать систему таких санкций и попросило представителей Банка России принять участие в этой работе», — заявлял Юргенс. По его словам, предложения комитетов РСА будут рассмотрены на заседании правления РСА 2 февраля. Планируется, что 9 февраля они будут утверждены президиумом объединения.

Согласно поправкам в закон об ОСАГО, вступившим в силу с лета прошлого года, с 1 января 2017 года все страховые компании, имеющие лицензию на соответствующий вид деятельности, обязаны заключать договоры в электронном виде на всей территории РФ. При этом страховщики, заключающие такие договоры онлайн, должны обеспечить непрерывную и бесперебойную работу своих сайтов. Согласно действующему законодательству, суммарная длительность перерыва в работе сайта страховщика в сутки не должна превышать 30 минут. При проведении плановых технических работ компания обязана не менее чем за сутки до их начала уведомить об этом на главной странице сайта, указав дату и время их окончания. При возникновении вопросов с покупкой е-полисов страхователи могут направлять обращения как в службу по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров Банка России, так и в РСА.

Источник: РБК, 25.01.2017