

Половина жалоб на ОСАГО связана с отсутствием скидок за безаварийную езду.

Самая резонансная проблема 2015 года в сфере автострахования, в связи с которой Центробанк провел рейд по страховым компаниям и ввел новый вид штрафов, оказалась не устранена. Жалобы на несправедливое начисление скидки по ОСАГО либо полное ее отсутствие за безаварийную езду составляют 50% от всех обращений автомобилистов в Российский союз автостраховщиков (РСА), сообщили «Известиям» в союзе и Банке России. Страховщики признают проблемы, но считают, что причина кроется в неправильном заполнении базы в прошлые периоды. На это правозащитники говорят, что почему-то не случается ошибок в пользу граждан, и это может говорить о намеренном искажении данных.

– Значительную часть всех обращений по страховой тематике, поступающих в Банк России, составляют жалобы на коэффициент «бонус-малус» [учитывает скидки и надбавки к базовому тарифу ОСАГО в зависимости от наличия ДТП, далее – КБМ], – рассказал «Известиям» представитель пресс-службы Центробанка России (на ведомство возложен контроль над страховщиками).

Коэффициент «бонус-малус» ежегодно начисляется при безаварийной езде: по 5% за каждый год, максимальная скидка за 10 лет без ДТП составит 50%. После аварии скидки «сгорают» и вводятся повышающие коэффициенты – от 1,4 до максимального 2,45.

В РСА отказались привести точные статистические данные по числу конфликтов, но оценивают объем жалоб по неправильным скидкам в 50% от всех входящих звонков.

– Количество жалоб на неправильно примененный КБМ нас беспокоит. Анализ звонков на нашу «горячую линию» показывает, что половина из обращений действительно связана с порядком расчета бонуса, хотя остаются также вопросы и к урегулированию убытков по европротоколу, есть и вопросы, связанные с обязательствами покинувших рынок ОСАГО компаний, – сказал представитель РСА.

В страховой компании «СОГАЗ» считают, что проблемы с КБМ накопились в общей для страховщиков электронной базе РСА со временем.

– Если в давно прошедшие времена информация была внесена не полностью или некорректно, проблема обнаруживается сейчас и ведет к конфликту. Но конфликт бывает тогда, когда происходит переход от страховщика к страховщику – новая компания не может поверить на слово или справке, которую принесет автовладелец. Используются данные только информационной системы. Поэтому жалоба в отношении нового страховщика вообще беспочвенна, ведь он берет информацию оттуда. Исправить исторические данные по клиенту, который раньше страховался в других компаниях, страховщик не может, – объяснил первый зампред правления «СОГАЗа» Николай Галушин.

По его словам, общий рост жалоб граждан на непредоставленные скидки связан с увеличением стоимости ОСАГО: с апреля 2015 года базовые тарифы выросли в среднем в 1,5 раза, сейчас полис в столичном регионе стоит от 5,5 тыс. до 15 тыс. рублей в зависимости от различных коэффициентов.

– Автовладельцы стали жаловаться, потому что значение КБМ дает все больший эффект по экономии страховой премии по ОСАГО на фоне роста стоимости договора. Раньше КБМ не был так важен для водителей, – отметил Николай Галушин.

– Так называемый вал обращений клиентов связан именно с тем, что система начала работать. Банк России жестко надзирает за соблюдением страховщиками закона об ОСАГО, – заметил директор по развитию страхования СК «МАКС» Сергей Печников. – Поэтому страховщики сегодня, во-первых, жестко используют данные базы РСА и исполняют обязанность по передаче информации о договоре клиента в общую базу в течение одного дня.

С 1 декабря 2015 года страховщики не имеют права, как ранее это было заведено, отсылать клиента за историческими справками в предыдущие страховые компании – теперь они обязаны самостоятельно запрашивать информацию у коллег по бизнесу. В то же время в сообществе автостраховщиков отмечают, что есть случаи, когда проверить прошлые договоры просто невозможно, в частности в виду банкротства и нецивилизованного ухода компании с рынка или, к примеру, когда клиент ранее был вписан в договор страхования не как страхователь, а как лицо, допущенное к

управлению автомобилем.

Если же страховая компания, по мнению автомобилиста, определила неправильную скидку, то она обязана отправить запрос в РСА, и в течение пяти рабочих дней союз проводит собственную проверку. Но если и последняя не дает результата, то гражданин может обратиться в Центробанк. Специально для этой проблемы регулятор сделал на своей странице интернет-приемную.

– Мы призываем автовладельцев активно пользоваться этой опцией, а если обращение в страховую компанию не приносит результата – жаловаться в Банк России. Если Банк России выявляет нарушения по итогам рассмотрения жалоб, к страховым компаниям применяются меры надзорного реагирования. В частности, Банк России ходатайствует через суд о привлечении страховщиков к административной ответственности (соответствующие размеры штрафов установлены в КоАП), – пояснили в пресс-службе ЦБ.

Защитники прав потребителей подозревают страховщиков в злом умысле.

– Жалоб на ОСАГО всегда было предельно много, и в разное время они были разные. Так, в 2013, 2014 и в начале 2015 года преобладали случаи отказа от предоставления услуг страхования по «автогражданке» и навязывание дополнительных полисов по другим рискам. Примерно в II квартале 2015 года на первый план вышли жалобы на неправильное применение коэффициента «бонус-малус». Ведь посмотрите, ни разу в своей практике я не слышал, чтобы ошибка у страховщиков была в пользу гражданина: применили скидку там, где ее не должно было быть. Напрашивается очевидный вывод, что была и идет какая-то целенаправленная работа по внесению некорректных данных в базу, – считает глава организации по защите прав потребителей страховых услуг «ГлавСтрахКонтроль» Николай Тюрников.

Качество работы страховщиков по ОСАГО напрямую должно быть увязано с лицензией и на другие виды страхования, считает лидер «Движения автомобилистов России» Виктор Похмелкин.

– Раздающиеся возгласы страховщиков о бесперспективности ОСАГО как бизнеса не

имеют под собой никакого основания. Решением проблем, подобных неправомерному начислению КБМ, могла бы стать привязка качества работы страховщика с ОСАГО к возможности работать с каско (добровольное страхование автомобиля от ущерба и угона), – сказал Виктор Похмелкин.

Первый сквал нарушений при расчетах КБМ был зафиксирован в апреле 2015 года, об этом писали «Известия». В результате Центробанк совершил серию проверок и поручил РСА выработать механизм штрафов для страховых компаний за неправильное начисление дисконта по «автогражданке».

Источник: [Известия](#) , 11.02.16

Автор: Хасанов Т.