

ЦБ планирует в этом году ежеквартально публиковать рэнкинг страховых компаний по числу обоснованных жалоб клиентов на них. Об этом говорится в сообщении регулятора. Компании будут рейтинговаться по доле жалоб на тысячу заключенных договоров по имущественному или личному страхованию. «Обоснованной считается жалоба, по которой был подтвержден факт нарушения прав потребителя», – указано в сообщении ЦБ.

«Рэнкинг будет в определенной степени иллюстрировать качество взаимодействия страховой организации с клиентами, – приводятся в сообщении слова первого зампредседателя ЦБ Сергея Швецова. – На наш взгляд, он может стать ориентиром для оценки удовлетворенности потребителей, а также полезным сигналом для самих страховщиков по совершенствованию работы с клиентами». Каждый страховщик получит информацию о рассчитанном показателе для формирования рэнкинга до публикации, у него будет возможность обсудить результаты с регулятором.

Как сообщили «Ведомостям» в пресс-службе Всероссийского союза страховщиков (ВСС), союз принял решение о создании рабочей группы для обсуждения и разработки методологии создания рэнкинга. Президент ВСС Игорь Юргенс отметил, что на данный момент у страховых компаний есть ряд вопросов к методике рэнкинга. Например, не ясно, как именно будет приниматься решение об обоснованности жалобы, должна ли влиять тяжесть нарушения на место страховой компании в рэнкинге, как будет считаться количество клиентов компании – ведь оно не равно количеству договоров или застрахованных по договору лиц. Эти вопросы предстоит разрешить в рабочей группе.

«Вряд ли рэнкинг жалоб будет являться основным мерилом надежности и качества страховой компании при принятии потребителем решения о том, где заключить договор страхования. Есть и более важные параметры – бренд компании, цена услуги, рекомендации знакомых, – считает Юргенс. – Вообще, как показывает практика ОСАГО, качество работы страховых компаний повышается не в результате каких-то наказаний или рэнкингов, а в результате конкуренции. Как только появилась конкуренция, так сразу количество жалоб упало: в первый год - на 40%, во второй – еще на 30%.

Аналогично и на других сегментах страхового рынка во главе угла должно быть сохранение и стимулирование конкуренции». Финансовый омбудсмен, к которому также поступают жалобы клиентов страховых компаний, позитивно оценивает планы ЦБ создать свой рэнкинг жалоб и убежден, что он станет дополнительным механизмом повышения качества услуг страховых компаний.

В мае 2020 г. аппарат финансового уполномоченного опубликовал отчет об итогах работы с жалобами клиентов страховых компаний за прошлый год, где впервые показаны данные компаний с учетом обоснованности жалоб и исполнения решений омбудсмена. Согласно отчету аппарата финомбудсмена, наибольшее число жалоб было подано на ПАО «Росгосстрах» – 17 983, из них рассмотрено решений в пользу клиентов 4148. По жалобам на «Росгосстрах» в 55% случаев (от количества рассмотренных случаев) принято решение в пользу потребителя. В среднем по рынку доля удовлетворенных жалоб среди уже рассмотренных составляет 43,3%. Выше среднего этот показатель также у «Абсолют страхования» (53,1%) СПАО «РЕСО-гарантия» (50,7%), СК «Согласие» (48,1%), «Тинькофф страхование» (47,1%). В Страховом доме ВСК считают, что такой рэнкинг будет полезным для клиентов страховых компаний. Количество жалоб, поступающих в ВСК, также снижается, сообщили в компании, за последний год доля ВСК в общем объеме всех поступающих обращений снизилась на 8%.

Любой рэнкинг – очень тонкий инструмент, в котором должны учитываться многие факторы, говорит представитель «Росгосстраха». В компании поддерживают идею создания рабочей группы на площадке ВСС. Во II квартале 2020 г. по сравнению с тем же периодом 2019 г. количество поступающих в компанию жалоб сократилось более чем в 2,5 раза, добавляет он, за счет повышения качества оказываемых гражданам услуг.

Вопрос составления рэнкинга на основе числа поступивших в ЦБ жалоб на страховщика весьма спорен, считает заместитель генерального директора компании СК МАКС Виктор Алексеев. «Значительное количество жалоб поступает от представителей потерпевших, от так называемых автоюристов, которые и сейчас используют этот механизм как средство давления на страховые компании по весьма сомнительным страховым случаям, – говорит он. – При наличии такого открытого рэнкинга возможность давления возрастает кратно». Также, по его словам, значительное количество жалоб необоснованно.

Ведомости, 31 июля 2020 г.