



После ввода единой базы данных Российского союза автостраховщиков (РСА) участились жалобы автовладельцев на то, что страховые компании пытаются оформить клиентам полисы по полной стоимости, несмотря на безаварийное вождение. В результате можно лишиться скидки в 30-50% от стоимости страховки. «Прайм» разобрался вместе с экспертами рынка в сложившейся ситуации.

РСА ведет единую базу данных застрахованных по ОСАГО с 2013 года. По этой базе можно проверить коэффициент «бонус-малус» (КБМ), который влияет на стоимость ОСАГО в зависимости от наличия или отсутствия страховых случаев в предыдущие периоды страхования. Однако эта база данных пока не всегда заполняется аккуратно. Случаются и технические ошибки, когда клиенты вовремя не предоставляют информацию об изменении личных данных.

Как рассказал официальный представитель «АльфаСтрахование» Юрий Нехайчук, на протяжении последних лет после запуска в полном объеме АИС ОСАГО — автоматизированной информационной системы, содержащей, в том числе, историю страховых случаев, КБМ и персональные данные на водителя — рынок столкнулся со следующей проблемой: сотрудники ряда страховых компаний и компаний — брокеров и агентов, осознано или нет, но манкировали обязанностью по вводу разного рода данных в базу.

«Как результат — последние несколько лет водители, обращающиеся за пролонгацией полиса ОСАГО и при этом меняющие по той или иной причине страховщика, при оформлении нового полиса выясняют, что в системе их данных, позволяющих вычислить правильный размер скидки за безопасное и безаварийное вождение, попросту нет. Скидка, по их мнению, абсолютно иная», — уточнил он.

Проблема с потерей данных стала особенно актуальной в прошлом году, когда при переходе на новую систему ведения учета терялись данные по КБМ клиентов, констатирует директор юридического департамента «ГлавСтрахКонтроль» Вардан Киракосян. «В результате потери данных многие автовладельцы, у которых скидка по КБМ была на уровне 30-50%, столкнулись с проблемой, что при обращении в страховую компанию их скидка попросту исчезла из базы данных, — сообщил он. — Сотрудник страховой компании предлагает оформить полис ОСАГО по полной стоимости».

Бывают на практике и случаи, когда при обращении в разные офисы одной и той же страховой компании автовладельцу называют разные данные по КБМ. «Это обусловлено, как правило, тем, что многие страховщики таким образом пытаются навязать дополнительные добровольные виды страхования, обещая оформить ОСАГО дешевле при покупке дополнительного полиса. Такие действия, разумеется, неправомерные. В настоящее время есть судебная практика по взысканию компенсации за навязывание дополнительных полисов», — отметил Киракосян.

Существование единой базы, подчеркивает он, возможно только в случае, если все

страховщики будут ответственно вносить всю информацию об автовладельцах в эту базу. Хотя это, добавляет юрист, требует дополнительных затрат.

По словам директора дирекции розничного бизнеса СПАО «Ингосстрах» Виталия Княгиничева, проблем не возникает у тех, кто продлевает договор у того же страховщика. Они могут появиться при переходе в другую компанию. «База не всегда достоверная, как из-за технических ошибок при передаче данных в РСА страховыми компаниями, так и из-за действий самих страхователей, например, не сообщивших вовремя о смене водительского удостоверения или сообщивших другие недостоверные данные о себе в предыдущую страховую компанию», — отмечает Княгиничев.

Заместитель генерального директора СПАО «РЕСО-Гарантия» Игорь Иванов, в свою очередь, считает, что сами страховщики передают в базу информацию своевременно и в полном объеме. «Однако вопросы по причинам (необоснованного завышения цены полиса. — «Прайм») из-за несвоевременного информирования клиентами своих страховщиков об изменениях личных данных поступают регулярно. У нас создан отдел, который рассматривает такие обращения», — сообщил он.

Бывают и случаи откровенных нарушений, когда автовладелец предоставляет страховщику заведомо ложные сведения. Начальник управления методологии и андеррайтинга обязательных видов страхования СК «МАКС» Валерий Белый приводит в качестве самого распространенного примера ситуации, когда «страхователь скрывает цель использования транспортного средства и заявляет цель «личная», а на самом деле это такси, что вскрывается в случае наступления страхового случая». Федеральным законом об ОСАГО, напоминает он, предусмотрено право страховщика на получение от автовладельца суммы выплаты в полном объеме в порядке обратного требования о возмещении уплаченной суммы (регрессное требование. — «Прайм»). Реже, по данным Белого, бывают случаи, когда страхователи скрывают количество мест в автобусах или разрешенную максимальную массу грузовых транспортных средств.

В таких случаях речь идет о взыскании страховщиком с виновника ДТП суммы, выплаченной потерпевшему. Применить это право страховщик может лишь в том случае, если налицо совершение виновником аварии противозаконных действий, например, нахождение в состоянии алкогольного опьянения, управление транспортным средством без прав, если участник ДТП скрылся с места происшествия. В данной ситуации неверно указанная цель использования автомобиля тоже может стать основанием для регрессного требования.

Как исправить ошибку

Если ошибка допущена сотрудником страховой компании, возможна ее коррекция в системах страховщика и РСА. При необходимости производится замена бланка полиса. В том случае, если это привело к увеличению суммы страховой премии, производится возврат излишне уплаченной суммы, уточняет Белый. Бывают случаи, когда ошибку никто не заметил, и она может выявиться при продлении полиса на следующий год, в том числе уже другим страховщиком. В любом случае, заверяет эксперт, страховые компании исправляют свои ошибки, в том числе при обращении через форму обратной связи на сайте страховщика с приложением сканированных копий документов.

Он напомнил, что в конце 2015 года по поручению ЦБ страховые компании запустили сервис КБМ+, с помощью которого производится индивидуальная проверка истории страхования клиента, если он недоволен и заявляет об этом письменно. «Все, кто воспользовался услугой КБМ+, остались довольны», — отметил Белый.

В случае появления вопросов по величине применяемого коэффициента клиент, имея на руках действующий полис, может обратиться к своему страховщику и попросить пересчитать КБМ, либо обратиться в РСА. «Можно самостоятельно рассчитать свой КБМ через сервисы в интернете (например, AutoLawerBot. — «Прайм»). С этими расчетами следует обратиться с жалобой в ЦБ РФ, который является надзорным органом в сфере страхования», — советует Киракосян. Обращение в другую компанию, отмечает он, зачастую бессмысленно, так как база единая.

В РСА напоминают, что с 1 декабря 2015 года действует упрощенный порядок корректировки КБМ. Если автовладелец не согласен со значением КБМ, определенным при расчете стоимости ОСАГО, то он может обратиться в свою страховую компанию по действующему договору или в ту компанию, с которой планирует заключить новый договор, с соответствующим заявлением. Если по итогам проверки будет выявлено, что КБМ действительно применен неверно, компания исправит значение данного коэффициента.

Только справедливое тарифообразование в ОСАГО, подчеркивает Нехайчук, позволит создать действительно полезный и инновационный продукт для всех жителей России.

Выплаты по ОСАГО растут

По данным РСА, средняя выплата в ОСАГО в 2016 году выросла на 40% и превысила 69 тысяч рублей, а средняя премия увеличилась на 9% — до 6,032 рублей. Рост средней выплаты по рынку опережал рост средней премии почти в 4,5 раза. «Увеличение средней выплаты в прошлом году было максимальным за все действие закона об ОСАГО. «Автогражданка», которая была драйвером страхового рынка, теряет свои лидерские позиции по показателям сборов премий», — прокомментировал президент РСА Игорь Юргенс.

При этом объем сборов страховщиков ОСАГО в прошлом году составил 235,578 млрд рублей, увеличившись на 7% к 2015 году. Сумма выплат по страховым случаям выросла на 36% до 165,926 млрд рублей. По словам Юргенса, уровень выплат, то есть отношение суммы выплат к собранной премии за год, в прошлом году составил рекордные 70%. Это связано с повышением лимитов выплат по страховым случаям в 2014 году.

Источник: Прайм, 16.02.2017