СТРАХОВЩИКИ ПОТЕНЦИАЛЬНО УВЕЛИЧИВАЮТ СВОИ УБЫТКИ

2017 год станет важным этапом реформы рынка ОСАГО. Но не все изменения, которые происходят на рынке сейчас, однозначно позитивно влияют на рынок. Например, е-полис — фактически принудительный инструмент, умножающий убытки автостраховщиков, потому что увеличивает риски мошенничества, так как договор заключается без возможности осмотреть автомобиль. Почему так происходит? Своим мнением с читателями журнала поделился исполнительный директор Российского Союза Автостраховщиков Евгений Уфимцев.

Современные страховые технологии: Какие главные темы будут в повестке дня ОСАГО в 2017 году?

Евгений Уфимцев: В этом году произойдут и уже начали происходить три серьезных изменения.

1 **Первое** — обязательная продажа страховыми компаниями электронных полисов. Первые продажи говорят о том, что проект состоялся, он эффективно работает на повышение доступности «автогражданки». Безусловно, проявляются некоторые технические и технологические трудности. Часть из них связана с тем, что для многих страхователей это новая и непривычная опция, требующая определенных навыков.

Но мы также понимаем, что часть проблем связана с тем, что некоторые

страховщики, опасаясь убытков, не очень хотели запуска проекта по обязательным продажам электронных полисов.

2 **Второе** — введение приоритета натурального возмещения убытка. Мы очень рассчитываем на принятие соответствующих поправок в первом квартале. Страховщики считают, что введение данной нормы позволит существенно ограничить «заработки» автоюристов, чьи доходы сейчас оцениваются в размере от 25 до 40 млрд рублей только за 2016 год. Возврат этих денег рынку даст экономию и обеспечит возможность для страхователя получить отремонтированный автомобиль без доплаты за износ.

3 **Третье** — большой блок поправок, вторая часть реформы ОСАГО, которая была анонсирована в 2016 году. Это поправки, предложенные РСА по КБМ (коэффициент бонус-малус), поправки Минфина по изменению подходов к тарификации: предлагается не учитывать мощность машины, ввести дополнительный коэффициент страховщика, другую трактовку тарифного коридора, изменить подходы к евро-протоколу.

Иными словами, 2017 год можно рассматривать как этап серьезной реформы рынка ОСАГО, которая готовится Центральным банком, Минфином и РСА.

ССТ: Каковы первые результаты введения обязательного е-полиса?

Е. У.: Первые результаты — доступность ОСАГО растет во всех регионах. Есть сложность с неустойчивой работой ЕАИС ТО. Систему ведет МВД России. Когда ресурс МВД создавался, разработчики, вероятно, не рассчитывали на запуск обязательных круглосуточных продаж электронных полисов ОСАГО по всей территории РФ. Мы обращали внимание, что система не выдерживает нагрузку: в ночные часы работает нормально, днем начинает зависать.

Вторая проблема связана с тем, что необходимо проверять данные по клиенту.

Информация, представленная страхователем, проверяется в АИС РСА. Идеальным вариантом была бы проверка данных в информационных системах ФОИВов, но она пока до конца не реализована. В этой связи страхователь имеет возможность, при непрохождении проверки в АИС РСА, предоставить сканированные копии соответствующих документов — паспорта, свидетельства о регистрации автомобиля и т.п. Однако проверка копий документов довольно трудозатратна для страховщиков — проверять приходится вручную. Поэтому сложно уложиться в определенный Банком России норматив — 20 минут.

ССТ: Что планируется предпринять?

Е. У.: МВД утверждает, что это больше не проблема программы, а проблема интернета — нужно усиление каналов, а для этого требуются вложения. Это один путь решения проблемы. Второй заключается в том, чтобы передать ЕАИС ТО в ведение РСА. С этой инициативой мы уже обратились к вице-премьеру Игорю Шувалову.

Еще одна большая проблема — люди до конца не понимают регламент оформления е-полиса: почему, заходя на сайт своей же компании, они должны полностью вбивать все данные в заявлении на стра-

2017 год можно рассматривать как этап серьезной реформы рынка ОСАГО.

хование, почему нельзя подтянуть эту информацию из базы данных компании. Но на этот счет есть четко сформулированная позиция в законе и подзаконных актах — человек должен сам заполнить заявление в личном кабинете. Поэтому у клиента здесь возникают трудности, так как раньше эту работу делал за него, например, агент или сотрудник страховой компании.

Четкое правильное заполнение заявления на страхование — зона ответственности клиента. Но так как нужно заполнять много данных, то люди не всегда готовы тратить на это время. Не у всех дома достаточно мощный интернет, а сайты страховщиков современные, красивые и, соответственно, «тяжелые». Из-за этого у клиента может слетать сессия связи, приходится все данные заполнять сначала, что вызывает раздражение. Если данные, которые заполнил клиент, не совпадают с данными в АИС РСА, клиента просят загрузить в личный кабинет на сайте страховщика отсканированные копии его документов. Необходимость такой загрузки также часто вызывает у клиента технические трудности.

ССТ: А эта ситуация — проблема страховщика или клиента?

Е. У.: За качество трафика, за объем интернета, доступный каждому конкретному клиенту, за использование клиентом лицензионного ПО, за правильность заполнения клиентом своих данных страховщик в принципе отвечать не может!

Я хочу подчеркнуть: продавая е-полисы, страховщики потенциально увеличивают свои убытки. Страховщиков заставляют продавать ОСАГО в надежде на светлое будущее или на то, что они смогут заработать на других видах страхования или в других сегментах. Это не рыночный подход!

ССТ: Может быть, передача ОСАГО государству решит ситуацию?

Е. У.: Некоторые страховщики говорят о том, что они к этому морально готовы. Передача ОСАГО в государственную компанию не решит тех проблем, которые есть сейчас. Проблема — то что ОСАГО сейчас является убыточным бизнесом, и передача прав на продажу полисов от одной компании к другой ничего не изменит. Даже представители Банка России признают: в этом случае придется дотировать ОСАГО из федерального бюджета в размере 25 млрд руб. в год.

Страховые компании умудрялись получать некий небольшой доход за счет продажи других видов страхования или управления портфелем. Но Банк России сейчас запрещает любые перекрестные продажи, трактует как нарушение любые покупки клиентом страховых продуктов вместе с ОСАГО. Сотрудник ЦБ РФ, делая контрольную закупку, сообщает, что при оформлении ОСАГО ему 15 минут рассказывали про дополнительные виды страхования, которые можно купить в этой компании. Так делается вывод, что была навязана услуга. А как продавать полисы, не рассказывая об их сути? Мы ведь все прекрасно знаем и о глубине финансовой грамотности населения, и об отношении к страхованию.

ССТ: Получается, что запуск проекта е-полис — определенное навязывание страховщикам?

Е. У.: Страховщики не очень хотели продавать электронные полисы ОСАГО. Да и популярность продукта у населения везде разная. Например, жители Москвы, где нет проблем с очередями, за е-полисами не гоняются. Они покупают бумажные полисы у своего агента и не испытывают проблем. Так что Москва занимает 7-е место по продаже электронных полисов. А вот в проблемных городах, где высокая убыточность, е-полис идет в первую очередь.

Страховщики, чтобы перераспределить убытки, запустили для проблемных реги-

онов систему единого агента. Аналогичный принцип внедрен в системе замещения страховщика и в электронных полисах. Если человек приходит на сайт компании, а она по каким-то техническим причинам не может оформить ему полис, то системой замещения обеспечивается доступ к сайту другого страховщика, который обязан оформить е-полис клиенту. Но люди не всегда понимают, почему их отправляют на другой сайт. Компания пишет об этом в свободной форме, формулировки не регламентированы, например: «Из-за технических проблем на сайте мы вас перенаправляем на сайт такой-то компании». Человек расценивает это так, будто страховщик отказывает в оформлении полиса, делает скриншот и направляет жалобу в отношении компании. Кстати, и на предложенный сайт он не переходит, а начинает самостоятельно ходить по сайтам других компаний.

Но и страховщикам можно было бы сделать более простой сайт, на котором нет мультимедийных заставок, который грузился бы быстрее. Есть возможности эффективных решений в личном кабинете. Пока данный вид страхования убыточен, компании четко соблюдают букву закона, но не заинтересованы развивать дополнительные сервисы — удобные и приятные потребителю.

ССТ: Есть ли страховые компании, которые пытаются уклониться от участия в продажах е-полиса?

Е. У.: В большинстве случаев это компании, которые фактически не осуществляют продажи ОСАГО. Вместе с тем, мы разрабатываем санкции к недобросовестным страховщикам. Мы анонсировали, что вынесем предложение на президиум в феврале. Но мы говорим, что наказания должны быть дифференцированны. Компании заявляют: «Вы нас и так уже наказали, заставив продавать убыточные продукты. Если по какой-то причине десять человек из трех тысяч не смогли у меня оформить е-полисы, то за что меня наказывать?»

Например, если на компанию поступает жалоба, но она продает электронных полисов больше, чем в среднем по рынку, то наказание в этом случае будет минимальным — предупреждение или небольшой штраф. А вот если на страховщика обоснованно жалуются, он продает меньше полисов, чем рынок, значит, наказание рублем последует более жесткое.

ССТ: Что ожидает страховой рынок с введением натуральной формы возмещения по ОСАГО? Кто будет контролировать качество ремонта?

Е. У.: За качество ремонта будут отвечать страховщики, если они осуществляют направление данного автомобиля на СТО. Сейчас идут активные дебаты и обсуждения, разрешить ли самому страхователю выбирать станцию не из списка, предложенного страховой компанией. Но в этом случае страхователь сам будет отвечать за свой выбор и за качество ремонта. Готовы ли наши владельцы автомобилей брать

Страховые компании — лидеры по продажам электронных полисов ОСАГО

1 января — 12 февраля 2017 года включительно, шт.

1	РОСГОССТРАХ	74044
2	РЕСО-ГАРАНТИЯ	73455
3	ВСК	29400
4	ИНГОССТРАХ	28032
5	АЛЬФАСТРАХОВАНИЕ	22503

на себя такую ответственность? Я уже не говорю о том, что на «своей» СТО повышается риск недобросовестного завышения объемов ремонта и рост операционных расходов страховых компаний за счет администрирования отношений с «незнакомой» СТО и за счет ряда других факторов.

Надеемся, такой вариант не пройдет, потому что основной лозунг реформы — изменение тарифа не происходит при улучшении качества услуги. Качество повышается за счет того, что автовладельцу теперь не придется доплачивать за износ — это ложится на плечи страховых компаний. Но для этого нужно, чтобы у страховщиков появились ресурсы. Они появятся тогда, когда будет заслон для деятельности мошенников и когда будет возможность у компании работать со своими СТО, которые нормально ремонтируют машины, отвечают за качество своей работы и сроки.

ССТ: Есть ли риск, что страховщики при этом будут стараться уменьшить стоимость ремонта, тем самым провоцируя СТО на некачественный ремонт, использование ворованных или поддельных запчастей?

Е. У.: Стоит напомнить, что у нас уже более двух лет работает система безальтернативного прямого возмещения убытков (БПВУ), то есть страхователь идет за возмещением в свою страховую компанию. Страховщику выгодно качественно обслужить своего клиента, потому что он для него не убыточный, счет за этого клиента оплачивает страховщик виновника ДТП. Поэтому обеспечить качество — в интересах самого же страховщика.

Есть, к примеру, Российская ассоциация автодилеров. Они были у нас на переговорах и сказали: «Нас не устраивают справочники на запасные части». Дело в том, что у них есть жесткий запрет производителя — «ремонтировать только с шильдиком Ауди», а на рынке есть такие же по качеству автозапчасти, но без этого шильдика. Если официальный дилер поставит несоответствующую запчасть, то будет и наказан, и не заработает.

Сервисы стоят у страховщиков в очередь и готовы работать на предложенных условиях.

Однако этот вопрос мы оставляем за автодилерами. Надо четко понимать: ремонт оплачивается по Единой методике без учета износа, при этом допускаются отклонения не более 10 %. Дополнительных денег у страховщиков не появилось!

Здесь нет никакой профанации. Сервисы стоят у страховщиков в очередь и готовы работать на предложенных условиях. Нормочас в Москве по Единой методике составляет 900 рублей. Дилеры реально ремонтируют машины по 700–800 рублей. Они уже сейчас имеют отличную маржу. Все разговоры о притеснениях станций со стороны страховщиков во многом надуманны. Каждый борется за увеличение своей прибыли.

ССТ: Говорят, что автоюристы сейчас активно перепрофилируются в экспертов по качеству. Есть ли в этом новая угроза для страховщиков?

Е. У.: Это бесполезное действие, потому что в проекте закона (и это не подвергается сомнению!) говорится: все претензии по качеству урегулируются путем ремонта! Деньги страховая компания не заплатит. А заниматься повторной перекраской машины смысла для автоюриста нет никакого. Может быть, они смогут зарабатывать на стоимости экспертизы, да и то это сомнительно.