

Борьба с низкой рентабельностью бизнеса по ОСАГО толкает страховые компании на нарушения постановлений ФАС и Роспотребнадзора

Клиенты страховых компаний все чаще заявляют о навязывании дополнительных услуг при оформлении ОСАГО. В результате по всей стране растет число предписаний от УФАС и Роспотребнадзора, выданных страховщикам. Однако они вину не признают и называют свои действия не навязыванием, а лишь предложением обратить внимание на другие программы компаний. При этом не забывают напомнить о глубоком кризисе в отрасли, сложившемся из-за низких коэффициентов, установленных Центробанком. Эксперты отмечают, что такая проблема характерна для всей России: в 31 регионе страны эти показатели ставят под вопрос само существование бизнеса. Ситуация усугубляется также и тем, что с 2012 года на ОСАГО стали распространяться нормы закона о защите прав потребителей, что спровоцировало всплеск числа судебных исков к страховым компаниям. В свою очередь, Центробанк затягивает внесение поправок в формирование коэффициентов – регулятор должен был к середине апреля предоставить обновленные показатели базового тарифа, но так этого и не сделал.

В России увеличилось количество обращений в ФАС и Роспотребнадзор из-за того, что страховые компании понуждают клиентов при оформлении полисов ОСАГО заключать договоры на страхование жизни. Так, например, накануне УФАС Свердловской области выдало предписание региональному филиалу ООО «Росгосстрах». Надзорное ведомство установило, что компания оформляла полисы ОСАГО только при условии одновременного добровольного страхования автогражданской ответственности или личного страхования от несчастных случаев. До этого УФАС выдавало предупреждение о прекращении нарушений до 23 августа 2013 года, но они так и остались невыполненными. Как пояснили «Правде УрФО» в свердловском УФАС, внимание к «Росгосстраху» продиктовано доминирующим положением компании на рынке. «Для этого компании достаточно занимать 20% на рынке. У «Росгосстраха» этот показатель около 40%. Вообще, почти все страховщики работают по такой же схеме: не хочешь дополнительного страхования – обращайся в другое место. Только по факту идти некуда – 99% других страховщиков скажут то же самое», – пояснил источник «Правды УрФО».

В других регионах УрФО ситуация схожая. В курганском региональном отделении УФАС сейчас рассматривается дело, возбужденное в отношении ООО «Росгосстрах» из-за нарушения антимонопольного законодательства. «Компании уже выдано предупреждение. По нему проходят более 20 заявителей», – добавили в ведомстве. Как рассказали в челябинском УФАС, основные жалобы от граждан поступают на действия ООО «Росгосстрах», ОАО «Южурал-Аско», ОАО «УралСиб», ОСАО «РЕСО-Гарантия», ОСАО «Ингосстрах», ЗАО «Макс» и СОАО «ВСК». Не так давно «УралСиб» признали нарушившей законодательство при заключении договоров ОСАГО – компания навязывала дополнительные услуги. Такое решение ФАС позволит клиентам обратиться в суд за защитой своих интересов даже при отсутствии доказательств навязывания. «При этом граждане освобождаются от уплаты государственной пошлины и вправе требовать компенсации убытков и морального вреда», – заявил замруководителя управления Роспотребнадзора по Челябинской области Владимир Ефремов.

По словам руководителя челябинского УФАС Анны Козловой, автовладельцы часто сами провоцируют страховщиков, приходя в последний день действия полисов. «Это позволяет компаниям диктовать гражданам свои условия при заключении новых договоров, в том числе навязывать дополнительные услуги», – уверена она. Чтобы не попасть на удочку

страховщиков, Козлова советует за 30 дней до истечения срока действия полисов ОСАГО в письменной форме обращаться в компанию с заявлением на заключение договора. Только после этого, в случае если компания откажется без дополнительных договоров оформить ОСАГО, появляются основания для иска против компании. В других случаях жалобы бездоказательны.

Как раз из-за слабой доказательной базы жалобы потребителей из ХМАО не были удовлетворены региональной ФАС. С начала этого года в ведомство поступило 5 таких обращений. Все они были связаны с навязыванием «Росгосстрахом» договора добровольного страхования «Фортуна Авто». УФАС по ХМАО установило, что услуги страхования предлагаются потенциальным клиентам в качестве дополнительных страховых услуг исключительно в добровольном порядке и при наличии согласия клиента. В результате из-за отсутствия признаков нарушений надзорное ведомство не стало возбуждать дела о нарушении антимонопольного законодательства.

Председатель екатеринбургского общества защиты прав потребителей Галина Быкова пояснила, что с точки зрения закона, ни у одного из потребителей нет оснований для подачи иска. «Судья спросит: вы дееспособный человек? Вы читали договор? Вас силой заставляли его подписывать? Доказать, что эта услуга была навязана, практически невозможно. Поэтому мы всем, кто к нам обращается по этому вопросу, советуем идти на заключение договора по ОСАГО с включенным записывающим устройством», – рассказала она, добавив, что нередко страховые компании отказывают в оформлении ОСАГО, ссылаясь на отсутствие бланков. «Они хранятся в сейфе, это документ государственного образца, и мы не можем просто прийти и проверить, не врет ли компания, заявляя такое», – подытожила Быкова.

Страховые компании, в свою очередь, с обвинениями ФАС категорически не согласны. В пресс-службе «Ингосстраха» рассказали, что компания не осуществляет, не осуществляла и не планирует осуществлять навязывание каких-либо дополнительных договоров страхования при заключении договоров ОСАГО. «Разумеется, менеджеры страховщика могут проинформировать клиента о возможностях защитить его имущественные интересы с использованием страхования, как финансовой услуги, но навязывание услуг не допускается. Все зависит от желания клиента заключить или не заключить договоры страхования, предлагаемые ему, и отказ клиента от заключения одних договоров страхования не может являться основанием для незаключения других договоров страхования», – объяснили там. Схожего мнения оказались представители других страховых компаний. В «УралСиб» подчеркнули, что лишь обращают внимание клиента на другие программы. Заместитель генерального директора «РЕСО-Гарантия» Игорь Иванов также подтвердил, что компания никогда не отказывала своим клиентам из-за того, что кто-то отказался приобрести дополнительный полис «в нагрузку» к ОСАГО. «Никаких жалоб или заявлений по этому поводу не поступало ни в филиал, ни в центральный офис компании в Москве», – рассказал он. Пресс-служба «Росгосстраха», сославшись на ст.40 ФЗ «О СМИ», не предоставила комментарий, объясняющий позицию компании, к моменту написания текста. Однако там смогли любезно уточнить, что ситуация на рынке страхования год от года становится все хуже, и посоветовали изучить проблему глубже.

Участники рынка, все как один, заявляют о кризисе в сфере. Доходность операций по ОСАГО, по их словам, находится под угрозой из-за того, что тарифы по этому виду страхования не менялись с 2003 года. «При этом стоимость ремонта, запчастей, нормо-часов в техцентрах возросла более чем в 2 раза. Кроме того, специфическая судебная практика, отстаивающая, на первый взгляд, интересы страхователей, привела к расширению бизнеса мошенников и псевдоюристов. В итоге убытки по ОСАГО возросли. Добросовестные страховщики терпят эти убытки, что определяет отсутствие у них экономической заинтересованности в развитии данного вида страхования», – объяснили в «Ингосстрахе». По словам пресс-секретаря «УралСиб», стоимость ремонтных работ

неуклонно растет, но тарифы существенно не пересматривались уже почти 10 лет. «Только в Екатеринбурге за прошлый год произошло почти 5 тыс. ДТП, в Челябинской области – свыше 4 тыс. При этом средняя выплата по всему рынку увеличилась за последние пару лет почти на 10 тыс. рублей, а цена за полис – всего на 100 рублей. Если оценивать 2013 год, то выплаты выросли на 21%, а сумма взносов от клиентов – на 10,5%», – объяснила пресс-секретарь Антонина Борисова. На неадекватность базовых тарифов и ошибочные региональные коэффициенты в 31 регионе страны указал Игорь Иванов. «Число судебных исков к страховым компаниям резко увеличилось в связи с распространением на ОСАГО норм «Закона о защите прав потребителей». Эти изменения вступили в силу с 2012 года», – добавил он.

Недовольство со стороны страховщиков системой формирования тарифов заметно уже давно. По словам аналитика инвестиционного холдинга «Финам» Антона Сороко, прежде всего страховщиков не устраивает, что они не могут влиять на цены своих полисов, тем самым влияя на прибыльность бизнеса. «Из-за этого страховщикам достаточно сложно сохранять рентабельность ОСАГО. Собственно, именно из-за этого страховщики стараются продавать к ОСАГО как можно больше дополнительных продуктов. Обычно, они все имеют очень высокую маржинальность, так что повышение доли проданных ОСАГО с, например, страхованием жизни или расширением ответственности, при прочих равных, может привести к существенному повышению рентабельности страховой компании по этому виду деятельности», – рассказал он. Аналитик также отметил, что сейчас данная проблема распространена преимущественно в регионах – там низкие коэффициенты делают деятельность страховщиков убыточной. Однако в ближайшее время на рынке ОСАГО ожидаются существенные изменения: увеличение страхового покрытия до 400 тыс. рублей при страховании имущества и до 500 тыс. рублей при страховании жизни и здоровья потерпевших. Это, по предположению Сороко, будет сопровождаться ростом страховых тарифов. «По нашим оценкам, в среднем он составит около 25-30%. Кстати, согласно расчетам, которые для ЦБ сделала фирма Towers Watson, ставка может вырасти на 18,9-23,6% уже с 1 июня», – подытожил он.

Стоит отметить, что 24 марта правительственная комиссия рекомендовала к внесению в Госдуму новый блок поправок к закону об ОСАГО. В начале марта президент РФ Владимир Путин дал поручение правительству ускорить реформу ОСАГО, законодательные изменения должны быть внесены до 1 июля этого года. Сейчас страховщики ждут решений от ЦБ. Регулятор должен указать, на сколько и когда увеличится базовый тариф или показатель нижней границы тарифа. В данный момент Центробанк также готовит план перехода от госрегулирования цен ОСАГО на рыночные механизмы тарифообразования. По словам зампреда Банка России Владимира Чистюхина, сами страховщики ОСАГО считают сегодняшний тариф дефицитным на 40%.

ЦБ обещал обнародовать результаты своих расчетов в середине апреля, но на данный момент так их и не предоставил. Получается, что сейчас клиенты страховых компаний вынуждены либо идти на условия зажатых в рамки Центробанка страховщиков, либо искать другие компании, не требующие заключения дополнительных договоров, коих меньшинство. Так или иначе, желание большинства граждан оформить полис ОСАГО обернется для них дополнительными тратами или судебными тяжбами.

По материалам официального сайта УФАС по Курганской области

апрель 2014