

Потребители ОСАГО чаще недовольны размером выплаты, чем полным отказом в страховом возмещении сообщает финансовый уполномоченный

Число обращений к финансовому уполномоченному, связанных со страхованием, по предварительным данным, в 2022 году сократилось по сравнению с 2021 годом и составило 135 129 (в 2021 году — 161 269), сообщила финансовый уполномоченный Светлана Максимова на конференции «Урегулирование убытков в страховании», которая состоялась в Москве 25 апреля.

«Сокращение объясняется небольшим проседанием рынка, совершенствованием регулирования страхового сегмента и в целом положительным действием института досудебного урегулирования споров и обязательного претензионного порядка», — отметила финансовый уполномоченный.

По словам Максимова, в целом заметных и резких изменений в распределении долей по видам страхования в общем объеме обращений по страхованию не произошло по сравнению с 2021 годом.

Основная доля обращений в страховании — 78% — приходится на ОСАГО, поскольку этот вид является обязательным и, соответственно, самым массовым. В 2021 году эта доля составляла 76%.

Заметное изменение произошло в части тематик обращений потребителей ОСАГО. В частности, возросло несогласие с размером страхового возмещения (в 2021 году — 42,9%, в 2022 году — 52,2%) и сократилось число споров, в которых потребитель не согласен с отказом в страховом возмещении (в 2021 году — 25,5%, в 2022 году — 16,9%). «На наш взгляд, такое изменение — отчасти позитивный тренд в развитии взаимодействия страховщиков со своими клиентами, поскольку отказ — это всегда сильное недовольство потребителя, нежели отсутствие консенсуса по сумме выплаты»,

— добавила финансовый уполномоченный.

Максимова также напомнила о том, что в 2022 году вышло Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 08.11.2022 N 31 "О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств". В документе разрешен большой круг вопросов, и с учетом этих разъяснений финансовый уполномоченный корректирует практику рассмотрения обращений потребителей.

Финансовый уполномоченный также остановилась на перечне неприемлемых практик, выявленных при рассмотрении обращений в 2022 году. В частности, к ним относятся непринятие претензии, направленной способом, не предусмотренным законом, но предложенным страховщиком (например, чат-бот). Также страховщики устанавливают условия страхования, предусматривающие значительную «отсрочку» в осуществлении страховой выплаты. Еще одной практикой является приобретение в целях инвестирования средств страховых резервов финансового инструмента, не соответствующего условиям договора инвестиционного страхования.

***Википедия страхования***