Электронное ОСАГО для большинства потребителей является новым сервисом, автовладельцы только привыкают к возможности общаться со страховщиком по интернету. Именно поэтому существенная часть жалоб, поступивших в Банк России с начала текущего года, касается вопросов коммуникации со страховой компанией, сложностей с созданием личного кабинета на сайте страховщика, заполнением заявления на страхование в электронном виде, несоответствием данных, указанных в заявлении, с базой АИС РСА.

Другой блок проблем, с которыми обращаются автовладельцы – технические сбои или проведение технологических работ на сайте страховщика.

Потребители также жалуются на невозможность купить полис на сайте выбранной потребителем страховой компании, поскольку идет перенаправление на сайт другого страховщика, однако такие жалобы не являются доминирующими. Необходимо отметить, что в ряде регионов РФ с лета прошлого года действует система Единого агента РСА и выбор страховщика может осуществляться по установленной РСА процедуре – номеру ПТС автомобиля. При этом важно, что полис любой компании из числа членов РСА является гарантией получения страховой защиты. Мы рассчитываем, что развитие электронных продаж и введение приоритета натурального возмещения приведут к повышению доступности и качества услуги ОСАГО. Это позволит свернуть в проблемных регионах временную меру в лице Единого агента и перейти в них на прямой выбор страховщика потребителем.