

Синдром ОСАГО

Апатиты-Кировск. В ночь с четверга на пятницу, с 28 на 29 июля, по социальным сетям и местным инфопорталам разлетелось фото палатки, которую разбила апатитчанка Марьяна Ковган на газоне одной из городских улиц. Этот жест вскрыл проблему, за которой стоят около двухсот человек и несколько месяцев бесплодного ожидания в надежде оформить страховой полис ОСАГО без оплаты дорогостоящих дополнительных услуг страхования.

Обстановка накалилась

На днях обстановка возле единственного в Кировско-Апатитском районе офиса компании «Росгосстрах» накалилась до предела. По словам апатитчан, специалисты страховой организации принимают около семи человек в день, и за несколько месяцев число ожидающих своей очереди достигло примерно ста восьмидесяти человек. Апатитчане и кировчане завели специальную тетрадь со списком очередности, отмечались каждый день. Но недавно тетрадку кто-то порвал, и вместе с ней у людей исчезла всякая уверенность в завтрашнем дне. Говорят, из-за путаницы и нервов в живой очереди уже возникали потасовки.

— Я не спала трое суток, — рассказывает Наталья, водитель с шестилетним стажем. — Отработала ночную смену, а затем дежурила в этой очереди целый день. Когда подтянулись люди, на два часа ушла спать в машину, потому что сил не было даже разговаривать.

— Самое обидное, что по закону мы обязаны иметь эту страховку, но её не могут нам по-человечески предоставить. Я уже два месяца без ОСАГО и бессилён изменить эту ситу-

ацию, — добавляет стоявший рядом пожилой мужчина.

Очередь движется до абсурда медленно. Измученные многочасовым ожиданием автолюбители говорят, что специалисты коммерческой организации принимают клиентов через одного: кому-то выдают обычный полис ОСАГО, а следующему в придачу к полису оформляют дополнительные услуги по добровольному страхованию жизни, здоровья... Стоит такая доп. страховка от трёх до пяти тысяч рублей, и желающих переплачивать, конечно же, нет.

— Со вчерашнего утра полис ОСАГО (с «допами», — прим. авт.) получила только одна девушка — у неё первая машина и первая страховка. Больше никого не приняли — компьютер вдруг «завис». До пяти вечера мы все здесь просидели, а с пяти по очереди уезжали домой, чтобы поесть. Сегодня надеемся попасть в кабинет, потому что офис открылся, и, вроде бы, начался приём, — рассказывают очередники.

В пятницу в кабинет страховщика с одним из апатитчан вошёл наш корреспондент. По совпадению или по другим причинам мужчине оформили полис без доп. услуг. Но стоило журналисту покинуть помещение, как мужчину, по его словам, попросили пере-

дать ожидавшим снаружи, что следующий полис будет оформлен только с доп. услугами, и всё вернулось на круги своя. Объяснять причины своих действий работники офиса не стали, сославшись на руководство в Мурманске. Но и в мурманских офисах, узнав причину звонков корреспондентов, собеседники без разъяснений прерывали телефонный разговор.

Ночь в палатке

Марьяне Ковган, можно сказать, повезло — в сравнении с другими очередниками, полис ОСАГО обошёлся ей совсем дёшево — в 6700 рублей плюс ночёвка в палатке у порога офиса Росгосстраха. Тетрадка с записью к тому моменту уже исчезла. Со дня, когда у Марьяны закончилась страховка, прошло около месяца. За это время она успела провести собственное расследование и убедиться: в нашей области нет таких мест, где можно оформить полис ОСАГО без доплаты.

— В Апатитах, помимо «Росгосстраха», есть ещё два офиса, где могут сделать полис ОСАГО. Один из них находится на Ленина, 22, другой на железнодорожном вокзале. В обоих офисах придётся доплатить от тысячи рублей за предоставление услуги. Полис там можно получить более чем за две недели, — рассказала автовладелица. — В области ситуация сложнее. В Мончегорске офис Росгосстраха закрылся первого декабря, остался только банк «Росгосстрах». Полис ОСАГО там теперь можно получить, открыв в этом банке счёт в размере не менее ста тысяч рублей, или став его акционером (пакет акций от 10500 рублей). В этом случае руководство банка рассмотрит вашу заявку на полис, и, возможно, одобрит. В Оленегорске офис «Росгосстрах» закрывается с сентября. В Умбеиногородных не страхуют. Получается, остаются только Апатиты и Мурманск.

Изучила Марьяна и ситуацию с сайтом компании «Росгосстрах». Оказалось, он то ли перегружен, то ли устарел — регистрация клиента часто «зависает» на этапе оплаты, ждать продолжения процедуры людям приходится порой сутками. После чего, как правило, приходит ответ: в момент регистрации произошёл сбой и данные человека не обнаружены.

«Встретимся через год»

Максимальный срок действия полиса ОСАГО — двенадцать месяцев. Измотанные длительным стоянием в нескончаемых очередях люди невесело шутят: «У нас синдром «ОСАГО», мы встретимся здесь снова ровно через год». Но останется ли к это-



му моменту в Апатитах офис «Росгосстрах», для которого выдача полисов ОСАГО без доп. услуг — убыточное занятие? Пока же представители надзорных органов напоминают — требование страховщика покупать дополнительные услуги добровольного страхования жизни, здоровья и прочего абсолютно незаконно. Во избежание длительного ожидания в живой очереди заявление об оформлении полисов ОСАГО лучше направить в филиал «Росгосстрах» в письме с уведомлением о получении, приложив копии необходимых документов. В течение тридцати дней компания обязана дать ответ с приглашением на приём к специалисту. Если ответ не получен или в офисе вам от-

казались выдать полис — подавайте жалобу в мурманский филиал Центрального банка РФ, тел. 8 (815-2) 68-01-00. Опишите ситуацию, укажите название организации-страховщика, адрес офиса, дату и время отказа, фамилию принимавшего сотрудника, номер страхового полиса или договора, который отказались продлить. Если договор страхования жизни и здоровья в придачу к полису заключен, вы вправе потребовать признания его недействительным и возврата уплаченной вами страховой премии. Жалобы по поводу отказа в выдаче полиса ОСАГО также принимают в Мурманском УФАС, тел. 8 (815-2) 68-50-49.

Екатерина ТИТЛА

КСТАТИ:

С бесцеремонным отказом в просьбе прояснить ситуацию с навязыванием доп. услуг столкнулись и сотрудники апатитской администрации, представитель которой также побывал в офисе компании в прошлую пятницу.

— Руководство «Росгосстрах» в Мурманске с нами общаться не пожелало. В контакт-центре компании пояснили, что в Апатитах на оформление полисов ОСАГО выдана доверенность лишь одному страховому агенту, — прокомментировала управляющая делами апатитской администрации Валентина Острикова.

На предложение увеличить штат сотрудников, уполномоченных выдавать полисы ОСАГО в данном офисе (ведь, по словам самих работников «Росгосстрах», в Апатитах теперь вынуждены получать полисы также жители Кировска, Мончегорска, Оленегорска и Полярных Зорь), в контакт-центре предложили прислать официальное обращение. Но в ответ на отправленное обращение пришла отписка.

— Мы решили пойти следующим путём: попробуем привлечь в Апатиты из Мурманска другие страховые компании на взаимовыгодных условиях размещения. Так как выдача полиса ОСАГО не является муниципальной или госуслугой, к сожалению, мы не можем организовать их оформление в городской «службе одного окна» — тем самым нарушим закон о предоставлении услуг в МФЦ. Если же МФЦ заключит договор с какой-либо одной страховой компанией, будут нарушены условия честной конкуренции, — добавила Валентина Острикова.

10 марта 2015 года в отношении директора филиала «Росгосстрах» в Мурманской области было возбуждено дело об административном правонарушении за необоснованный отказ в заключении публичного договора страхования и навязывание доп. услуг. Штраф за данный вид нарушений составляет пятьдесят тысяч рублей — сумма смешная в сравнении с прибылью, которую страховщик получает от договоров добровольного страхования. Очевидно, заплатить единичный штраф компании куда удобнее, чем терять немалые деньги за доп. услуги ежегодно.

Кстати, действия «Росгосстраха» подпадают под юрисдикцию п. 2 ст. 16 Закона РФ № 2300-1 «О защите прав потребителей» (от 07.02.1992 года), из которого следует, что обусловленность приобретения одних товаров обязательной покупкой других (навязывание дополнительных товаров и услуг) запрещена.



Марьяна Ковган провела ночь в палатке в центре города