ОСАГО: РЕШЕНИЕ ЕСТЬ!

Выход из порочной практики — оптимизация процесса урегулирования убытков

ОСАГО давно не приносит сверхдоходов, но страховщики собственными действиями усугубляют проблемы, клиенты успешно оспаривают выплаты с положительным для себя результатом, опираясь на выводы независимых экспертов. Переход на новую схему оформления выплат — единую коммуникационную платформу — позволит прозрачно, объективно и эффективно урегулировать убытки, повысить доверие клиентов, объясняет Олег Базникин, коммерческий директор компании «ДАТ-Рус».

Современные страховые технологии: В Торгово-промышленной палате РФ состоялся круглый стол с вашим участием, посвященный проблемам натуральной формы урегулирования убытка. Получали ли вы отклики по итогам этого мероприятия?

Олег Базникин: Да, конечно, мы получили отклики от многих участников круглого стола. Проект по созданию единой коммуникационной платформы по урегулированию убытков по ОСАГО активно развивается. В реализации проекта заинтересован ряд страховых компаний, и на сегодняшний день мы запустили работу с шестью страховщиками, активно выходим на работу в регионах. Но есть и проблемы, которые возникают как на стороне СТО, так и на стороне страховщиков.

ССТ: То есть ваша система не позволяет завышать или занижать одной из сторон

стоимость ремонта автомобиля?

О. Б.: Если мы говорим об ОСАГО, то расчет производится в строгом соответствии с Единой методикой. В случае натурального урегулирования задача состоит в качественном восстановлении поврежденного транспортного средства.

Если говорить о потенциале ОСАГО и необходимости СТО бороться за этот «пирог», то следует понимать, что ОСАГО не приносит таких гарантированных доходов, как каско в докризисный период. Ремонт должен быть произведен СТО быстро и качественно, разумеется, не в убыток себе, но и желание



Олег Базникин, Коммерческий директор компании «ДАТ-Рус»

получить необоснованные выплаты от страховой компа-

Важно отметить, что трафик направлений по каско на дилерские станции, тем более на станции независимые, весьма ограничен из-за двух факторов:

- снижение числа страховок по каско;
- распространение франшизных продуктов.



ПРОБЛЕМЫ НА СТОРОНЕ СТО

Основной тормоз прогресса в том, что СТО за многие годы не привыкли рассматривать страховую компанию в качестве партнера. Зачастую, ранее, если уж машина попадала к ним, то задача ставилась получить со страховой компании максимум денег за возможный ремонт. Отсюда настороженность ко всем прозрачным схемам, когда и страховая компания, и СТО имеют одновременный доступ к делу, калькуляции, видны все правки, вносимые изменения.



ПРОБЛЕМЫ НА СТОРОНЕ СТРАХОВЩИКА

Подход, направленный на поиск партнерских СТО, готовых пойти на самый низкий нормо-час и самые большие скидки на запасные части. Даже в рамках Единой методики некоторые страховщики стараются занизить выплату СТО при урегулировании по ОСАГО, подписывая партнерские договора на условиях меньших, чем регламентировано стоимостными справочниками на нормо-час и запасные части.

нии (например, за счет устранения дефектов, не имеющих отношения к данному ДТП) также не допустимо.

Для решения этой задачи нужно искать новые подходы во всем: в автоматизации процесса согласования, в использовании новых ремонтных технологий (например, ремонт пластика), в поиске альтернативных запасных частей, в повышении квалификации персонала, в передаче части функций на аутсорсинг — и такой положительный опыт уже есть: мастера освобождаются от осмотров и могут с большей эффективностью сконцентрироваться на ремонте.

Пока на прозрачную систему согласования СТО идут не слишком охотно, инициатором такого сотрудничества являются страховые компании.

НУЖНЫ НОВЫЕ ПОДХОДЫ ВО ВСЕМ

CCT: Как упрощается работа сотрудников сервисов при работе в вашей системе?

О. Б.: Работа в единой информационной среде позволяет избежать двойного (а зачастую и тройного) ввода одной и той же информации. Вся информация, внесенная другими участниками процесса, видна и доступна сотруднику СТО в электронном виде (информация об автомобиле, о поврежденных элементах, содержащаяся в акте осмотра, согласованное со страховщиком ремонтное воздействие). Нет необходимости «с нуля» создавать калькуляцию. Кроме того, автоматически формируются все документы, требуемые страховой компанией в процессе урегулирования (акты согласования, акты разногласий и т. д.)

ОТКАЗ ОТ СТАРОГО ИДЕТ С ТРУДОМ

ССТ: Почему еще не все страховые компании перешли на работу с вашим программным продуктом?

О. Б.: Здесь проблемы гораздо более серьезные, чем привычка. Была сформирована порочная система и прямого выхода из нее страховые компании не имеют: многие страховщики, особенно крупные, пошли по пути минимизации выплат,

ОБЩИЕ ПРОБЛЕМЫ

Есть проблема, которая свойственна всем, — это привычка работать «как повелось». Очень сложно отказаться от порядка взаимодействия и от системы взаимоотношений, в том числе и не совсем «белых и пушистых». Все новое вызывает сопротивление.



Автомобиль в режиме онлайн проходит все стадии ремонта

а не по пути оптимизации расходов на ведение дела — РВД. Это проще в надежде на то, что клиент побоится отстаивать свои права.

А клиент действительно долго не любил судиться, но теперь полюбил! И эта «любовь» была воспитана самими страховыми компаниями.

ОТ ЭТОГО ПРЕДСТОИТ ОТКАЗАТЬСЯ

В 2008–2009 годах, в период кризиса, страховщиками были созданы «придворные» экспертные организации с целью минимизировать выплаты. За несколько лет страховые компании в разы сократили затраты на независимых экспертов, сведя на нет этот бизнес как таковой. Профессиональные эксперты стали выполнять работу против страховых компаний, сотрудничая с судами и автоюристами. А экономия на «своих» привела к тому, что на местах работают специалисты с низкой квалификацией, расчет калькуляций поставлен па поток, слабо контролируется страховщиками. Результат понятен — низкое качество экспертизы, клиент не доволен, а отчет неграмотного эксперта в суде не устоит перед отчетом квалифицированного профессионала.

ССТ: Что происходит сейчас, ситуация как-то меняется?

О. Б.: Самое главное, что руководители многих страховых компаний уже поняли, что лучше деньги, которые выплачиваются по судам, перевести в сферу урегулирования убытков и отладить этот процесс, сделать его эффективным и контролируемым.

Это невозможно сделать без современных инструментов, таких как SilverDAT myClaim, позволяющих автоматизировать взаимодействие всех участников процесса.

Наступает понимание, что нужно полноценно вовлекать в процесс профессиональное сообщество независимых экспертов-техников, ответственных за создание экспертного заключения, в том числе готовых отстаивать его в суде. И страховые компании уже вновь готовы обращаться к помощи независимых экспертов.

И еще одна очень важная тенденция: несмотря на то, что пока не приняты изменения в законодательство, регулирующие порядок натурального урегулирования по ОСАГО, ряд страховых компаний, в том числе и использующих наши программные решения, уже активно направляют поврежденные автомобили на СТО.

Будем надеяться, что инерция мышления руководителей некоторых страховых компаний не помешает внести коренные изменения в эту сферу и вывести ОСАГО из зоны социального напряжения.



Александр Казаченко, вице-президент *ACA* (Автомобильная сервисная ассоциация)

РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ С ОСАГО — В РУКАХ САМИХ СТРАХОВЩИКОВ

Если задаться вопросом, с чем связаны проблемы в отдельных регионах с выплатами по ОСАГО, то ответ окажется очень прост: страховщики сами не хотят менять ситуацию.

Их нежелание можно проиллюстрировать одним примером. У нас есть программа, которая сведет к минимуму, или исключит вовсе, проблемы с судами все отлажено и готово к применению по всей территории России. Мы оповестили о ней Российский союз автостраховщиков и страховые компании — предложили им подключиться, чтобы оценить ее эффективность. Есть пул экспертов, которых ассоциация отрекомендовала для работы с судами, есть ряд сервисных компаний, которые готовы подключиться к программе. Но все их попытки наладить работу тонут в нежелании менять сложившуюся практику со стороны страховщиков.

В чем главная проблема ОСАГО? 80% автомобилей, которые страхуются, побитые, потертые, со сколами и проблемами. Основной вопрос к страховщикам: почему в «токсичных» регионах не вводят осмотр автомобиля перед страхованием? Ведь законом закреплено такое право. Мы провели эксперимент: один из крупнейших в Краснодаре сервисных центров предложил всем страховым компаниям разместить на своей территории страховых экспертов, аварийных комиссаров, которые помогали бы избежать в дальнейшем необходимости обращаться к автоюристам. Под вывеску «Продажа полисов ОСАГО» выстроилась очередь человек в сто. Но после предложения провести предстраховой осмотр и получить заключение эксперта-техника

о состоянии автомобиля из ста человек застраховалось трое, остальные отказались предоставлять машину и уехали без полиса. А ведь это говорит том, что в машине существуют проблемы, либо ее владелец — участник «распила» ресурсов страховой компании.

В «токсичных» регионах обман страховщиков — рабочая, рядовая ситуация. Но это положение дел можно и нужно менять, только не электронным полисом (97 машин из 100, которые купят полис, заявят повреждения) и не навязыванием дополнительных услуг. Дополнительные страховки не спасают от мошенников — они купят полисы с нагрузкой, а потом все равно заработают на страховке. А законопослушный гражданин скорее пострадает от навязанных услуг из-за повышения цены полиса.

Когда Автомобильная сервисная ассоциация предложила решение проблемы, то получила ответ: «Да, здорово, интересно!». Но на вопрос: «Когда начнем работать?», услышали — «Пока мы как-нибудь сами, без новаций». Такое впечатление, что текущее состояние в ОСАГО всех страховщиков очень даже устраивает.

Повторю еще раз: готовое решение есть. Мы не просим за него лишних денег, мы предлагаем попробовать и увидеть выгоду — ведь для страховых компаний в части затрат на проведение всех мероприятий, связанных с урегулированием убытков по ОСАГО, ничего не изменится.



РЕЙТИНГ

Размер вознаграждения брокера за заключение, сопровождение, изменение, расторжение и исполнение договоров страхования, сострахования (тыс. руб.)

1	906 940,00	МАРШ — Страховые брокеры
2	653 115,00	АОН РУС — Страховые брокеры
3	344 700,00	Страховой брокер Сбербанка
4	284 517,00	Страховой брокер РТ-страхование
5	247 059,00	Атомый Страховой брокер
6	142 156,00	Страховой брокер Малакут
7	140 436,00	Страховой брокер Виллис СНГ
8	43 438,00	Страховой брокер Белая башня
9	37 870,00	Страховой брокер Интерис
10	24 505,00	Страховой брокер ТЕРНЕР
11	23 739,00	Страховой брокер Малакут — кредитное страхование
12	21 214,00	Страховой брокер Русброкерконсалт
13	20 750,00	Он-лайн Страховой брокер
14	18 480,00	Страховой брокер Греко ДжейЭлТи
15	17 782,00	ИГК Страховой брокер
16	17 768,00	Страховой брокер МИРТ
17	17 538,00	Страховой брокер МСМ РУС
18	14 997,00	Страховой брокер Sealine
19	11 817,00	Синко груп Страховые брокеры и консультанты
20	8 588,00	Билдерлингс Страховые брокеры
21	6 304,00	Глинсо — Страховые брокеры
22	5 346,00	Страховой брокер Мирное небо
23	5 127,00	Сычев Сергей Вениаминович

Рейтинг подготовлен по данным официальной статистики ЦБ РФ по итогам 2015 года. http://lks.fcsm.ru/publication/brokers.html?31.12.201

Комиссия по договорам перестрахования с участием брокера (тыс. руб.)

1	1 215 279	Страховой брокер Виллис СНГ
2	298 820	Страховой брокер Малакут
3	212 432	Страховой брокер АйСиЭм
4	158 631	Страховой брокер Сетевой альянс
5	120 040	Страховой брокер Sealine
6	74 728	Глинсо — Страховые брокеры
7	59 949	Страховой брокер Малакут созвездие
8	56 661	МАРШ — Страховые брокеры
9	50 071	Скала Страховой брокер
10	40 393	Страховой брокер Ланкастер
11	29 495	Страховой брокер ТЕРНЕР
12	28 138	Страховой брокер Приорат
13	21 571	АОН РУС — Страховые брокеры
14	21 408	Страховой брокер РТ-страхование
15	21 048	Колмонт Рус — Страховые брокеры
16	19 768	Индустриальный Страховой брокер
17	19 543	Страховой брокер РИМС
18	18 047	Страховой брокер Аксиом Инре
19	17 821	Страховой брокер Альтаир
20	16 087	Страховой брокер РИФАМС
21	12 978	Страховой брокер Сосьете де Куртаж Ре

Рейтинг подготовлен по данным официальной статистики ЦБ РФ по итогам 2015 года. http://lks.fcsm.ru/publication/brokers.html?31.12.2015