ОСАГО ОТ ДЕДА МОРОЗА

Евгений Уфимцев

в 1988 году с отличием окончил Качинское высшее военное авиационное училище по специальности «летчик-инженер». В 1998 году получил диплом Хабаровской государственной академии экономики и права по специализации «финансы и кредит». В страховании с 1994 года, прошел путь от агента до директора ВСК по Дальневосточному ФО. С февраля 2004 года по июль 2012 года – заместитель генерального директора, руководитель центра автострахования ВСК, член правления и президиума Российского союза автостраховщиков. С октября 2012 года – заместитель генерального директора РЕСО-Гарантия. С января 2015 года – исполнительный директор РСА.

Мы продолжаем начатую в прошлом номере беседу с исполнительным директором Российского союза автостраховщиков Евгением Уфимцевым о том, как будет развиваться в наступающем году рынок автострахования, и чего ждать потребителям ОСАГО. Как выяснилось – только хорошего!

«Современные страховые технологии»: Чего ждать потребителю ОСАГО в новом году?

Евгений Уфимцев: Потребителей ОСАГО в 2016 году ждут три основных положительных изменения. Первое – в единую методику расчета размера выплаты по ОСАГО будет добавлена утрата товарной стоимости. Владельцы новых машин сейчас обижены на то, что и новые, и «бэушные» машины по существующей методике ремонтируются одинаково. Одинаковый расчет суммы компенсации и для новой, и для старой машины – это, конечно, несправедливо. Новая машина должна ремонтироваться у дилера. Сейчас в расчет будет добавлена утрата товарной стоимости для машин моложе 5 лет. Для страховщиков это нововведение примерно на 5% увеличит средний убыток, но для новых машин на 15% увеличит среднюю выплату. Для автомобилей, которые стоят на гарантии, это существенная добавка.

Второе изменение касается применения утвержденной Положением Банка России «Единой методики определения размера расходов на восстановительный ремонт в отношении поврежденного транспортного средства», которая, в частности, устанавливает порядок формирования и актуализации справочников средней стоимости запасных частей, нормо-часа работ и материалов при определении размера расходов на восстановительный ремонт поврежденного транспортного средства. Эти справочники сформированы, их применение было начато 1 декабря 2014, и за прошедшее время сделаны уже две актуализации. Конечно, в справочниках были некоторые технические ошибки, мы это признаем и постарались их быстро убрать. После первой актуализации, которая начала работать с 1 мая 2015 года, ошибок стало меньше, но они еще есть. Но мы уже сейчас видим, что после начала применения этих справочников и Единой методики в целом стало меньше споров.

«ССТ»: Можете привести статистику?

Е.У.: В прошлом, 2014 году, среднее количество судов было 25%, а за третий квартал доля судебных выплат в общем объеме выплат составила 27%. В четвертом квартале 2014 года, после введения Единой методики расчета, количество судов снизилось до 22%. А по итогам первого полугодия 2015 года – до 14,7%. То есть мы видим, что после введения еще несовершенной методики расчета количество судов упало почти в два раза! Но в России еще остаются регионы – загадки по отношению к ОСАГО. Например, сейчас в Челябинске доля судов достигает 60%, а соседнем Екатеринбурге этот показатель равен всего лишь 10%.

При подготовке второй актуализации справочников мы приложили массу усилий, чтобы сделать справочники качественными, правильными, приближенными к реалиям ремонта. Страховщики кровно заинтересованы в отсутствии судов. Основная цель применения справочника состоит именно в том, чтобы пострадавший автолюбитель получил именно такую сумму на ремонт, чтобы, не обращаясь в суд, мог отремонтировать свою машину, не платя больше денег ни страховщику, ни на станции.

«ССТ»: Какой третий подарок ждет страхователей-автолюбителей?

Е.У.: С августа 2014 года у страхователя появилось однозначное право, а у страховщика – обязанность при условии заключения договора со СТО направлять машину по ОСАГО на ремонт. До недавнего времени это был вялотекущий процесс. Страховщики пытались что-то делать, но не все получалось, процесс пробуксовывал. Сейчас вектор изменился. С кем бы я из страховщиков ни разговаривал – все выступают за то, чтобы активно развивать у себя ремонт по ОСАГО, то есть выплату в натуральной форме. Теперь это явление массовое. Некоторые крупные страховщики об этом заявили официально, как о своих стратегиях на ближайшее время. Они активно развивают, популяризируют это направление. И эта популяризация очень важна: не ходите к автоюристам, не ходите в суд, приходите в страховую и получайте выплату в натуральной форме!

Я считаю, что для страхователя это будет самый большой подарок. Потому что в случае, когда человек получает деньги, а потом начинает биться один на один с СТО, он почти всегда останется в проигрыше, так как станция заинтересована «накрутить» стоимость. А отдельно взятый клиент – никто, ему «накрутят» даже то, что ему не нужно, так как сервис банально хочет заработать. Когда машину на ремонт направляет страховщик, он работает со станцией совершенно на других условиях – на условиях оптовика. Сервисы со страховщиков лишнее не сдерут. Кроме того, страховщики, так же, как и автовладельцы, заинтересованы в качестве ремонта. Они искренне стремятся не оставлять клиента наедине с бедой, а помочь ему, решить проблему.

«ССТ»: Почему поменялся тренд?

Е.У.: Я думаю, тут «помогла» волна экономического кризиса. По автокаско договоров заключается очень мало, следовательно, мало машин приезжают на ремонт. Ремонтные мощности простаивают. Сейчас не только независимые СТО, но и дилеры согласны работать по Единой методике. Общий тренд – снижение накруток на стоимость запчастей и нормо-часа. Им нужно загружать людей работой, чтобы не потерять квалифицированные кадры. Например, «Автомир» и Genser, эти крупнейшие дилеры, сейчас запускают ремонт по Единой методике. У многих страховщиков можно найти на сайтах информацию о СТО, куда они направляют машины по ОСА-

ГО. Рекомендую автовладельцам интересоваться этой информацией перед подачей заявления на выплату.

«ССТ»: А что можно сказать о качестве такого ремонта?

Е.У.: Сейчас действует ПВУ (прямое возмещение убытка). Страховщик всегда качественно обслуживает своего клиента, он заинтересован, чтобы клиент остался доволен и обслуживанием, и ремонтом. Страховщику невыгодно, чтобы у клиента-страхователя сложилось негативное впечатление о его компании. Раньше, когда в страховую компанию приходил человек, купивший полис у какого-то другого страховщика, страховщики не были заинтересованы в качественном обслуживании. Да, чужую машину повредил «свой» страхователь, но выплату-то получает чужой человек. Он получит деньги и уйдет навсегда – зачем ему платить много? Действуя по такой логике, страховщики старались экономить. Получалось разделение клиентов на «белых» и «черных».

С активным использованием ПВУ ситуация коренным образом изменилась. И логика теперь другая: за выплатой приходит «свой» клиент, который много лет страхуется в моей компании, он купил полис у моего агента, возможно, он страхует у нас свое имущество или ДМС, его лояльность очень важно сохранить.

«ССТ»: Какой процент страховых случаев урегулируется сейчас по ПВУ?

Е.У.: 70% убытков.

«ССТ»: Правда ли, что все СТО, которые работают со страховыми компаниями, покупают право работать с СК за взятки?

Е.У.: На страховом рынке есть сложившаяся практика, когда страховщик выбирает партнера СТО по двум критериям: по цене и, кроме того, выбирает те станции, которые продают его полисы. Многие станции поступают хитро – они могут поставить низкую стоимость ремонта, но при этом всех своих клиентов направлять на страхование в другую страховую компанию, где комиссия может быть больше.

У страховщиков есть так называемый план загрузки. Они работают со станциями, которые обеспечивают им продажу полисов. Это может быть продажа полисов ОСАГО, каско и др. Это не коррупция, это организация бизнеса.

Направление на СТО выгодно и страховщику, и страхователю. Если, например, страховщик рассчитал стоимость ремонта на 40 тыс. руб., а автоюрист – на 45 тыс. руб., то страховщик за свои 40 тыс. реально машину отремонтирует, так как у него есть договор со СТО, предусматривающий большую оптовую скидку. Самостоятельно за 45 тыс. отремонтировать машину автолюбителю будет практически невозможно, или это будет ремонт в гараже.

«ССТ»: Всегда ли автолюбителю нужно доплачивать деньги, если ремонт по ОСАГО делает страховщик? Как решается вопрос с учетом износа деталей машины?

Е.У.: Расчет по Единой методике – это базовый расчет убытка. В нем заложена стоимость новых запасных частей. Как правило, на станциях технического обслуживание клиенту может быть предложено поставить или новую деталь, или отремонтированную, или снятую с разобранного автомобиля. Запасная часть с разобранного автомобиля дешевле в два раза. Она не новая, но качественная. Сейчас сервис стал активно развиваться, и доля выплат в натуральной форме существенно увеличилась. У автолюбителя есть выбор: или доплатить и заменить старую деталь на новую, или поставить деталь, бывшую в употреблении, и не доплачивать.

Давайте рассмотрим проблему доплаты более подробно. Расчет по Единой методике включает список ремонтных воздействий. Он включает три блока: стоимость ремонтного воздействия, запасные части, окраску и расходные материалы. Ни за окраску, ни за нормо-часы при замене старых деталей на новые владелец автомашины не должен доплачивать.

Прошлый год был установочный с точки зрения перехода на натуральную форму выплат, когда страховщики выстраивали свою систему. Этот год – год прорыва, и у страховщиков получилось: я знаю компании, у которых около 30% выплат по ОСАГО проходят теперь через направления на ремонт. То есть за год доля натуральных выплат изменилась радикально – с нуля до трети бизнеса. Есть компании, которые активно работать по такой системе стали с середины года. Сейчас они активно подключают все города-миллионники. То есть страховщики поняли, что такой вариант устраивает всех: клиент доволен, судов нет, и клиент доплачивает только тогда, когда хочет этого сам.

«ССТ»: По ГК виновник аварии должен компенсировать причиненный ущерб. Можно ли с виновника взыскать средства, которых не хватило на ремонт машины по ОСАГО?

Е.У.: По ОСАГО есть лимит, если автомобиль пострадал на сумму большую, чем лимит по ОСАГО, то кто же компенсирует остальное?! Каждый гражданин имеет право на получение с виновника аварии компенсации свыше ОСАГО. Страховщики практически не могут этим правом воспользоваться. Например, при страховании каско, выплатив за ремонт машины определенную сумму, страховщик заявляет суброгацию в страховую компанию виновника аварии на сумму, рассчитанную по Единой методике за минусом износа. Теоретически, страховщик может на оставшуюся разницу выставить претензию страхователю. Но страховщики практически всегда проигрывают. Суды всегда становятся на сторону человека, не вникая в сущность сложившейся ситуации. Страховщики, как правило, по небольшим убыткам не взыскивают эти суммы с виновника.

«ССТ»: Может ли автовладелец самостоятельно оценить размер полагающейся ему по ОСАГО компенсации, если он предпочитает

получить деньги, ведь, например, лимита по Европротоколу на уровне 50 тыс. руб. может не хватить?

Е.У.: Как я уже говорил, расчет компенсации за убыток, как правило, состоит из трех частей. Эти части присутствуют как в расчете, сделанном по Единой методике, так и в любом экспертном заключении. Для того чтобы страхователю правильно ориентироваться и понимать, есть определенные ориентиры. Так, соотношение между частями может колебаться в зависимости от характера повреждения, но, в среднем, оно следующее: 60% – стоимость запасных частей, 30% – стоимость ремонтных воздействий (стоимость и количество нормо-часов) и 10% – стоимость лакокрасочных покрытий. Этот расчет справедлив для машин стоимостью меньше 1 млн руб.

Страховщики для себя используют правило, что если три элемента кузова повреждены, то этот убыток, скорее всего, попадает под действие Европротокола, и выплата не превысит 50 тыс. руб. Имеются в виду три элемента кузова, например, крыло, фара, бампер, крышка капота, то есть крупные детали, а не молдинг или наклейка. Как правило, страдают два элемента: бампер и фонарь, бампер и крыло, дверь и крыло.

Если в аварии пострадали четыре элемента, то это уже некоторая пограничная величина, которая может уже и не попасть под лимиты европротокола. У автовладельца, получающего компенсацию по ОСАГО, чаще всего повреждена задняя часть автомобиля, реже – боковая. Очень часто автоюристы пугают, что блокфара у автомобиля стоит очень дорого, что денег по ОСАГО на ее ремонт никогда не хватит. Но мы говорим о пострадавшем, а не о виновнике. У виновника страдает передняя часть машины, которой он въехал в чужой автомобиль. У него ремонт более дорогой. Передние фары, как правило, в два раза дороже задних габаритных огней и задних фар.

Но при ОСАГО мы говорим исключительно про пострадавшего. Повреждения задней и боковой части машины при ее общей стоимости не более миллиона рублей оцениваются по правилу трех элементов с очень большой достоверностью. Страховщикам нужно формировать резервы при заявлении убытка (РЗНУ – резерв заявленных, но не урегулированных убытков). Для того чтобы оценить резерв под будущую выплату, они пользуются этим же правилом. Например, повреждено одно крыло – резерв 15 тыс. руб.; повреждены крыло и задний бампер – резерв 30 тыс. руб.; повреждены крыло, фонарь и задний бампер – резерв 45 тыс. руб. Когда убыток только заявлен, не всегда понятно, что случилось и сколько придется заплатить, а резерв уже нужно создать, страховщики для упрощения расчета пользуются этой поэлементной схемой. Эта практика срабатывает, то есть заранее поставленный резерв совпадает с суммой конечной выплаты. Бывают, конечно, исключения, но я сейчас говорю о массовых случаях. В России 80% убытков по ОСАГО – убытки до 50 тыс. руб.