РАЗБИРАТЬСЯ ПО ЗАКОНУ

Проблема под названием «автоюристы» приобрела массовый характер на рынке автострахования несколько лет назад. Активная деятельность этих посредников между страхователем и страховыми организациями привела страховщиков к финансовым потерям, автомобилистов — к нестабильной ситуации с ОСАГО, и только самих автоюристов — к прибыли. Теперь страховщики разрабатывают системы противодействия такого рода мошенничеству, привлекая к партнерству законодательную власть. Как видят и решают эту проблему юридические службы страховых компаний, мы попросили рассказать Игоря Кушнира, директора департамента судебной работы компании «МАКС».

Современные страховые технологии: Какие изменения вы наблюдаете в судебной практике по КАСКО и ОСАГО за последнее время?

Игорь Кушнир: Во-первых, страховые компании пересмотрели бизнес-процессы, связанные с урегулированием убытков, и количество обращений в суды уменьшилось. Во-вторых, стало меняться качество судебной работы. Юристы, которые защищают интересы компании в судах, перестроились и поменяли доминанту в головах. Их основная задача сейчас — отказ от шаблонного подхода и формирование позиции, которую суд поймет и примет. Стали по-другому представлять и оценивать доказательства.

ССТ: Что изменилось в бизнес-процессах?

И. К.: Мы стали активно использовать ИТ-системы, которые отслеживают всю информацию по договору страхования. Мы видим, где «болит» и на чем надо сфокусироваться. Это позволяет нам анализировать и оценивать результаты деятельности различных подразделений, в том числе судебную работу. В идеале каждое судебное дело должно быть отработано с точки зрения формирования правовой позиции и представления ее в суде. Кроме того, мы стремимся к стопроцентному участию во всех судах, потому что только живое непосредственное участие позволит нам отстаивать свою позицию.

В 2016 году по сравнению с 2015 годом:

- в 1,8 раза сократилось количество требований, предъявленных в суд
- в 1,6 раза меньше инкассовые списания по КАСКО, в 1,5 раза — по ОСАГО
- в 1,7 раза снижены суммы списаний по КАСКО, в 1,3 раза — по ОСАГО
- в 1,7 раза меньше списаний по решению судов общей юрисдикции

В целом, изменения в нашей работе направлены на то, чтобы количество обращений в суды уменьшилось в разы или чтобы их вообще не было: все вопросы должны решаться на стадии урегулирования убытков и только в редких, исключительных случаях — уже в суде.

ССТ: Как вы работаете с внутренней мотивацией юристов в вашей компании? Не секрет, что многие яркие автоюристы — это бывшие сотрудники страховых компаний. По их словам, они хотят достичь справедливости, потому что страховщики притесняют клиентов. В этом их внутренняя мотивация. Для кого-то это бизнес, а кто-то, как Робин Гуд, хочет защитить притесненных. Какая мотивация у ваших сотрудников?

И. К.: Наша мотивация — когда юрист понимает, что его дело правое, он честен и отстаивает интересы компании.

У меня, как руководителя, есть четкие требования к коллегам. Это безусловная порядочность. Юрист, который представляет интересы компании в суде, должен изучать каждое дело от первой до последней буквы и формировать для себя внутренне определенную позицию. Она должна быть убедительно аргументирована, основана на материалах дела и на нормах права. Если же на суде он видит какие-то ошибки, которые допускают его оппоненты, его задача сделать так, чтобы эти ошибки свидетельствовали в пользу компании, ее ясной правовой позиции. Все.

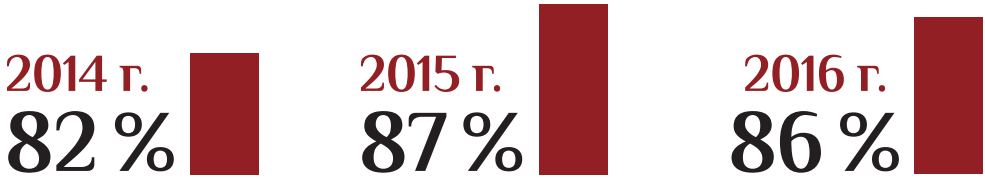
ССТ: Насколько изменилось за прошедший год соотношение судебных решений в пользу страховщиков и в пользу клиентов?

И. К.: Суммы требований в абсолютных цифрах снизились в два раза, хотя от региона к региону ситуация разная. Например, если сумма предъявленных требований сто рублей, то взыскивают в два раза меньше. Известно, что сумма основных требований всегда завышается: на нее накручиваются штрафы, неустойки и другие издержки. На этом и строят свой бизнес автоюристы.

В 2015 году количество дел снизилось на 16 %, в 2016 году — на 32 %

ССТ: Какие недобросовестные действия истца к страховой компании чаще всего встречаются в судебной практике по ОСАГО?

Динамика доли требований по ОСАГО



И. К.: Как правило, это непредъявление транспортного средства на осмотр — осознанные действия со стороны непорядочного клиента. Могут не предоставлять реквизиты для оплаты и другие документы, которые предусмотрены законодательством. Могут предоставлять нечитаемые документы, что мешает страховщику произвести оценку. Также нарушают порядок обращения в страховую компанию. Бывает, что проводят экспертизу без нашего участия.

ССТ: Как часто сегодня встречается «левая» экспертиза?

И. К.: Автоюристы, как и мы, не стоят на месте — они постоянно развиваются. На заре своей деятельности они «стря-

пали», что попало, в том числе и «левые» экспертизы. И даже не удосуживались вымарывать фактические ошибки в датах и VIN-номерах. Когда этому стали противодействовать в судах, указывая на недопустимые относимые доказательства, они стали качественнее готовиться и вспомнили, что такое эксперты.

ССТ: Было много разговоров о том, что суды не принимают во внимание, что расчет должен производиться на основании Единой методики. Сейчас все понимают, что Единая методика нужна?

И. К.: Мы движемся навстречу друг другу, это важно, но встречаются препятствия.

Суды делятся на арбитражные и общей юрисдикции. В арбитражных судах одна ситуация, в судах общей юрисдикции — другая. Есть региональные особенности, что тоже нужно учитывать. Например, в одном из регионов судья ввел такую практику: устраивал «день страховщика», как он это называл. Собирал представителей разных компаний в определенный день и «на потоке», за считанные минуты выносил решения. Как изменить такую ситуацию? Вспомнить, что существует гражданско-процессуальный кодекс, стадийность судебного разбирательства, реплики, исследование доказательств. Соответственно, и эту ситуацию можно изменить. Вопрос, в какое время, в каком месте и в чем проблема. Просто к каждой проблеме нужно подходить индивидуально.

ССТ: Может, имеет смысл страховому сообществу делать «день страховщика» для судей, ввести систему семинаров или разъяснений? Ведь страхование сложная вещь, специфическая, и не всегда судья общей юрисдикции может легко в ней разобраться.

И. К.: Любой такой семинар, особенно если это связано с конкретным делом, может быть воспринят как давление. Во избежание этого мы не можем приглашать судей к себе, но можем проводить семинары на их площадке. Если бы нам была предоставлена такая возможность, мы бы с удовольствием выступили перед судьями, чтобы рассказать о своей практике, о накопившихся проблемах, получить их рекомендации. Мы готовы и должны найти понимание у судейского сообщества, чтобы нас стали звать.

ССТ: А такая площадка существует в судейской сфере?

И. К.: В свое время были семинары по повышению квалификации судей, куда приглашали представителей страхового сообщества. Сейчас на юге России губернаторы организуют встречи для представителей правоохранительных органов. А вот централизованной площадки нет.

ССТ: Как вы думаете, внедрение натуральной формы урегулирования автоубытков решит вопрос с автоюристами?

И. К.: Одномоментно не решит, но накал страстей снизит. Логично предположить, что любой автомобилист заинтересован в том, чтобы машина была отремонтирована, и он мог на ней ездить. За счет этого накал страстей будет снижен. Но останутся автоюристы, которые будут искать способы заработать на претензиях: некачественный ремонт, затягивание сроков и прочее. Начнут что-то придумывать.

ССТ: Может ли серьезно встать проблема качества натурального ремонта?

И. К.: Страховая компания заинтересована, чтобы все делалось по закону и в срок. С учетом специфики закона, скорее всего, нам дадут инструмент влияния на СТО — ведь мы за ремонт отвечаем. А если ребята что-то будут некачественно делать, то мы будем с ними разбираться по закону. Мы не заинтересованы в некачественном ремонте автомобилей наших клиентов.