Тяжелый случай

Страхователи часто убеждены, что если страховая компания не хочет заплатить, она всегда найдёт основания для отказа. Страховщики уверены, что большинство проблем при урегулировании возникает потому, что клиент не читает правила и не понимает толком, какой продукт покупает. Мы попытались найти истину в этом вечном споре вместе с руководителем Регионального центра урегулирования убытков «Росгосстрах-Столица» Ильёй Крайновым.

Современные страховые технологии: *Чем больше автоматизирован процесс, тем больше в нём гуманизма. Клиенту часто только на пользу, если он имеет дело с бизнес-механизмом, а не с «человеческим фактором» отдельного чиновника (специалиста). Вы тоже так считаете?*

Илья Крайнов: Мы в нашей компании процесс урегулирования убытков превратили в конвейер, который полностью исключает человеческий фактор при взаимодействии с клиентами. Это сводит к нулю возможность недобросовестности со стороны как экспертов, так и специалистов страховой компании, потому что нет возможности вступить в сговор с клиентом и как-то повлиять на исход дела. Всё полностью обезличено и идёт по стандартным бизнес-процедурам и регламентам. С другой стороны, и у клиента нет оснований обижаться на предвзятость.

А для «особых ситуаций» у нас в рамках Центра урегулирования убытков создан отдел, который занимается рассмотрением тех страховых случаев, которые носят признаки мошенничества. К сожалению, это очень актуальная тема в страховом бизнесе вообще. Только за январь этого года подготовлено порядка 80 заключений для подготовки отказов в выплате по причине мошенничества.

ССТ: *Но мы бы хотели сегодня поговорить не о мошенничестве, а о вполне добросовестных заблуждениях, ошибках, противоречиях в правилах и прочих обстоятельствах, которые усложняют урегулирование. Какие виды страхования вы считаете самыми сложными с точки зрения урегулирования?*

И. К.: Я бы выделил не вид страхования, а этап, который для страхователя является самым сложным. Это сбор документов. С него всё начинается, и ошибки страхователя на этом этапе приводят к последующим осложнениям при взаимодействии с ним в процессе урегулирования. Больше всего сложностей возникает при сборе документов по страхованию имущества – как физических, так и юридических лиц.

Мы эту проблему осознаём и стараемся помочь нашим клиентам в её преодолении. У нас в компании введена программа «Зелёный коридор». По каско она действует уже несколько лет, а по имуществу физических лиц введена в действие в конце прошлого, 2008 года. Программа предполагает сокращённый перечень документов и даже отсутствие осмотра, если клиен-

та удовлетворит тот расчёт ущерба, который сделает страховая компания.

Но если вдуматься, проблема гораздо глубже – я имею в виду незнание страхователем правил. Это относится ко всем видам страхования: страхователь покупает страховой продукт и в принципе не желает с ним не знакомиться.

Возьмём, например, каско. У людей такое понимание: каско – это от всего и навсегда. А ведь договор страхования имеет множество нюансов, которые оговариваются правилами и договором, которые участвуют в расчёте тарифа, коэффициента страховой премии, серьёзно на него влияют, в том числе и в меньшую сторону. Клиент, выбирая, где подешевле, эти нюансы совершенно не учитывает!

Вот, например, франшиза. Очень распространенный случай: клиент, только на этапе урегулирования, то есть после происшествия, узнаёт, что договором предусмотрена франшиза. Неагрегатная франшиза – это невозмещаемая часть ущерба. И вот клиент, собрав все необходимые документы и прие-

хав в страховую компанию, узнаёт, что ущерб у него ниже, чем франшиза. И выплате этот ущерб не подлежит.

ССТ: *Но согласитесь, что это проблема не только и не столько покупателя, сколько продавца, который не указал страхователю при заключении договора на такой важный пункт договора!*

И. К.: Согласен, недоработка продавца. И мы работаем в этом направлении. Руководство всех продающих подразделений заинтересовано в максимально полном информировании клиентов. Но ведь всё равно весь текст правил клиенту не прочитаешь! Он сам должен быть заинтересован в том, чтобы понять, что же он покупает. Ведь инструкцию к холодильникам люди читают не тогда, когда он сломается...

ССТ: *Не всегда. Чаще как раз, когда уже сломается...*

И. К.: И тем не менее. Правила страхования – та же инструкция. Сроки страхования, перечень лиц, допущенных к управлению транспортным средством – чаще всего люди просто не задумываются, как это всё повлияет на выплату. А в правилах это всё есть!

ССТ: *Страхователи «со стажем» порой говорят, что на российском рынке работают компании, по правилам которых страхового случая просто не может произойти – до такой степени хитро прописаны все ограничения, что страхователь никогда не получит выплаты. Не будем показывать пальцем, но – теоретически – такое возможно?*

И. К.: Это глубокое заблуждение. Любые правила страхования предусматривают перечень страховых случаев – жёсткий, не подлежащий ни сокращению, ни расширению, конкретный перечень – от чего страхуем клиента. Это ДТП, противоправные действия третьих лиц, наводнение, ураганы и пр. Клиент при покупке страхового продукта может (и должен!) ознакомиться с этим перечнем.

В разных страховых компаниях установлены разные правила страхования. Исключение составляет только ОСАГО – тут правила едины для всех. При заключении любого другого страхового договора надо чётко себе представлять, от чего вас страхует страховая компания за те деньги, которые вы ей платите.

Очень распространённый случай в нашей практике – повреждение животными (например, крысы грызут проводку в машине): этот риск отсутствует в перечне страховых случаев нашей компании. Просто отсутствует! Но на рынке есть компании, которые платят по данным видам повреждений. Клиенту просто

надо об этом знать: если у него гараж стоит в таком месте, где много крыс, то ему нужно искать компанию, которая страхует именно от этого риска. А если он добровольно заключает договор с той компанией, у которой такого пункта в перечне нет, то на кого обижаться, когда ему не выплатят?!

ССТ: *Что скрывается за понятием «стандартное покрытие», если условия страхования во всех страховых компаниях разные?*

И. К.: В моём лексиконе такого понятия нет. Стандартное – для кого? Наверное, имеется в виду основной перечень страховых случаев, которые есть в большинстве правил страхования. Так, по каско это в любом случае ДТП, противоправные действия третьих лиц, стихийные бедствия. Далее уже начинаются особенности.

ССТ: *Какие возможности у страхователя не согласиться с решением страховщика о выплате. Суд?*

И. К.: Любое решение страховой компании должно быть мотивировано и подтверждено документами. Если это отказ в выплате, то он на чем-то основан, и это обоснование обязательно должно содержаться в письме об отказе. Это может быть статья Гражданского Кодекса, или тот пункт правил страхования, который исключает выплату в данном случае, или заключение трассологической экспертизы.

В нашей компании клиент, который считает, что с ним поступили несправедливо, имеет возможность обратиться в Центр урегулирования убытков, где есть специально выделенный сотрудник, который занимается клиентами с нестандартными вопросами. Это грамотный специалист, который может доходчиво растолковать клиенту причину отказа.

Если клиент и на этом этапе не удовлетворён, он может пойти на приём к руководству клиентского отдела или центра урегулирования убытков.

ССТ: *То есть, клиенту страховой компании всегда имеет смысл бороться до конца, если он чувствует свою правоту?*

И. К.: Бороться имеет смысл. В общем, к рассмотрению любого вопроса всегда можно вернуться. Мы не говорим, что не допускаем ошибок никогда. Да, процесс стандартизирован, работает конвейер выплат, но, тем не менее, рассматривают-то эти дела люди, а не роботы!

ССТ: *По каким поводам чаще всего возникают споры?*

И. К.: Одна из самых распространённых причин – это сумма выплаты. Дело в том, что в любой страховой компании расчёт происходит на основании среднерыночных цен на нормо-час, на запчасти. А клиент зачастую ремонтируется у официальных дилеров – причём даже тогда, когда в этом нет необходимости, то есть, когда машина уже не имеет гарантии. В этом случае ремонт у дилера – необоснованные затраты, которые клиент несёт по своему усмотрению, и они не подлежат возмещению страховой компанией. Вот вам и причина спора.

Ещё одно важное обстоятельство всплывает очень часто на сервисе, где порой склонны детали менять, а не ремонтировать. Если клиент едет на ремонт по нашему направлению, мы имеем возможность работников такого сервиса при необходимости переубедить. А если клиент приезжает на сервис самостоятельно, с ним никто не будет советоваться, менять эту деталь или ремонтировать. Ему просто выставляют счёт, и он приходит с этим счётом к нам и требует возмещения. В данном случае мы очень внимательно подойдём к вопросу, насколько обоснована такая доплата.

ССТ: *Мы знаем, что споры часто возникают из-за таких, например, случаев, как кража колёс из гаража...*

И. К.: На мой взгляд, здесь нет повода для дискуссии. По договору добровольного страхования транспортного средства страхуется только то дополнительное оборудование, которое находится на автомобиле. Колёса, хранящиеся в гараже, не являются застрахованным имуществом, так как они в момент кражи не были установлены на транспортном средстве. Это чётко прописывается в правилах страхования.

ССТ: *Как известно, «угон» и «кража» в уголовном законодательстве – два разных понятия. Если уголовное дело будет возбуждено по факту кражи автомобиля, а в полисе и договоре будет сказано лишь об угоне, то имеет ли право страховщик отказать в возмещении?*

И. К.: Такого не может быть – выплата в любом случае происходит. Вообще главная причина отказа при угоне – это оставленные в транспортном средстве ключи и документы либо их утеря, о которой страхователь не заявил в компетентные органы. К сожалению, это бывает довольно часто: украли ключи из кармана в магазине, в милицию идти лень, да и, вроде бы, зачем – второй-то комплект есть! Если после такой кражи происходит угон, то страховая компания имеет правовое основание отказать в выплате.

ССТ: *А если украли ключи и тут же угнали – грубо говоря, когда ваш клиент ещё не вышел из магазина и не понял, что ключей нет...*

И. К.: Каждый такой случай рассматривается индивидуально – здесь как раз детали важны.

Принципиален ещё вот какой момент: часто клиент, понимая, что машина застрахована, отказывается от возбуждения уголовного дела. А ведь если клиент просит разыскные мероприятия не проводить, он тем самым лишает нас права суброгации, то есть даже гипотетической возможности возврата израсходованных на выплату средств. В этом случае мы можем отказать в выплате. А клиенты об этом и не подозревают, так что налицо снова распространённая проблема, связанная опять же с незнанием правил клиентами.

ССТ: *Автолюбителей (особенно женщин) всегда волнует вопрос: а что будет, если человека просто выкидывают из-за руля злоумышленники? При этом ведь тоже нарушается требование о предоставлении полного комплекта ключей и документов...*

И. К.: Такие случаи подлежат страховому возмещению.

ССТ: *Является ли отсутствие техосмотра причиной отказа в выплате страховки?*

И. К.: По ОСАГО – не является. Что касается добровольного страхования транспортного средства, то здесь принимается во внимание, существует ли прямая причинно-следственная связь между техническим состоянием транспортного средства и произошедшим ДТП. Если связь есть, то отсутствие техосмотра может стать причиной отказа в выплате.

ССТ: *В Интернете можно найти множество забавных историй о страховых случаях. Есть ли у вас ваша собственная любимая байка про урегулирование?*

И. К.: Когда я только начал работать в урегулировании убытков – было это в 2003 году – к нам приехал клиент с требованием перекрасить ему капот. Когда я вышел осматривать автомобиль, то обнаружил на капоте... муху. Раздавленную, засохшую муху. Клиент совершенно серьёзно утверждал, что на мойке муха не отмылась, поэтому налицо страховой случай. Я раздобыл немного спирта, ватку, вышел, стёр муху с капота и тем самым «произвёл урегулирование». Удовлетворённый клиент уехал.

ССТ: *Наверное, клиенты часто рассматривают страховку как абонемент на ремонт и приезжают с любым пустяком?*

И. К.: Ну, строго говоря, это и есть абонемент на ремонт. Другое дело, что именно клиент считает серьёзным поводом для ремонта. Я сам водитель, и я не понимаю, как можно из-за каждой царапины на бампере ставить автомобиль на ремонт и лишаться его на неделю! Но у нас есть клиенты – я их в лицо уже узнаю: ходят к нам, как на работу.

ССТ: *В заключение, скажите, пожалуйста, вам лично и вашей компании какая философия ближе, какой подход в спорных случаях: скорее отказать клиенту или скорее выплатить?*

И. К.: Отвечу на этот провокационный вопрос так: если у нас есть правовые основания для выплаты, то мы выплачиваем, и делаем это в больших количествах. «Натягивать» отказы ни одной страховой компании не выгодно, так как это отталкивает клиентов.