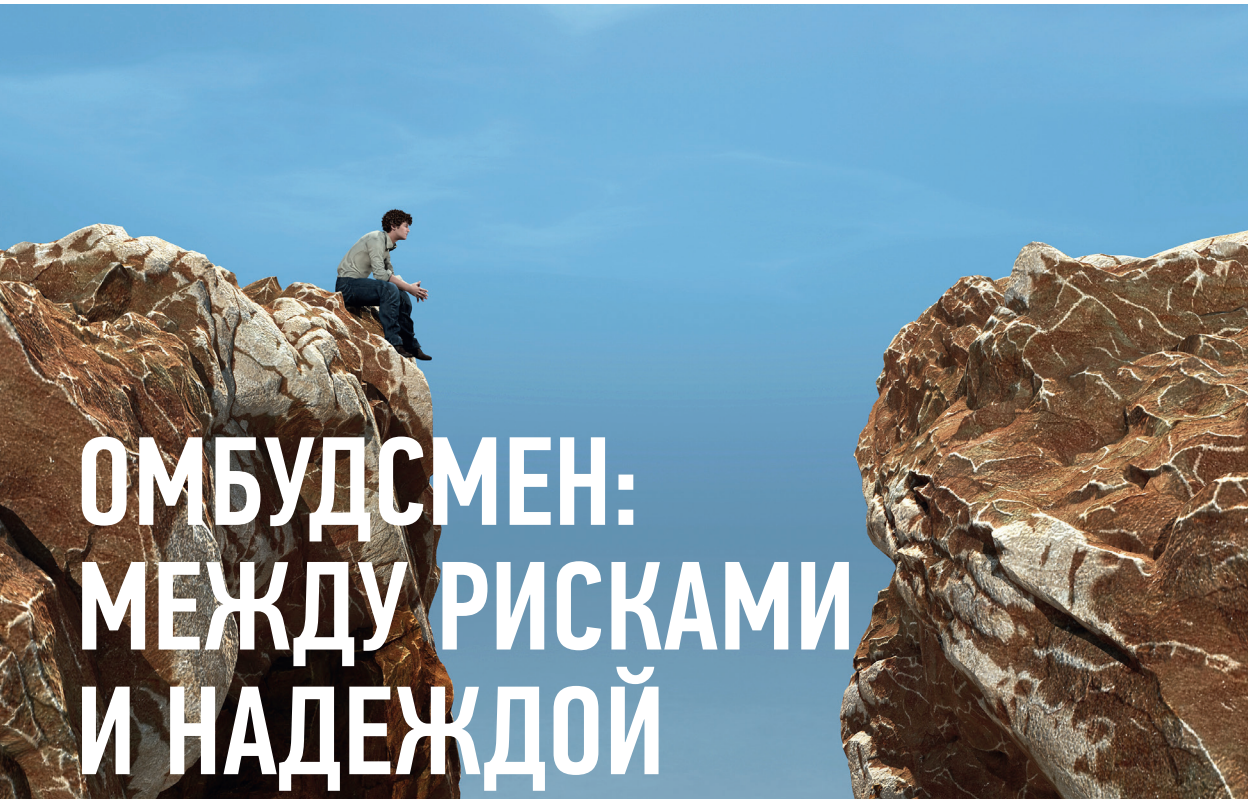

ОМБУДСМЕН: МЕЖДУ РИСКАМИ И НАДЕЖДОЙ

Во взаимоотношениях страхователя и страховщика ОСАГО появилось новое действующее лицо — финансовый омбудсмен. Как это изменит ситуацию со страховыми спорами и мошенничествами, рассуждает вице-президент ВСС Сергей Ефремов.

Современные страховые технологии: Конфликты между потерпевшим и страховщиком по ОСАГО теперь будет рассматривать финансовый омбудсмен. Какие Ваши ожидания от этого нововведения?

Сергей Ефремов: Очень большая надежда на то, что удастся убрать каких-либо посредников из этого вида страхования! Наша задача — обеспечить работу таким образом, чтобы все вопросы могли быть решены между страховщиком и страхователем. Если страхователь не согласен с выплатой, то он, прежде всего, претензию должен предъявить страховщику. Только в том случае, если после предъявленной претензии страховщик продолжает настаивать на сумме произведенной выплаты, страхователь должен обращаться к омбудсмену. Независимо от того, проиграл страховщик или выиграл, не возникает никаких дополнительных расходов, связанных с судами. Омбудсмен возьмет плату со страховщика в случае, если признает, что страховщик не прав — 45 тысяч рублей. Для сравнения, по итогам 2018 года сумма средней выплаты по ОСАГО составляла около 65 тысяч рублей. Такой подход заставит страховщика внимательнее изучать претензии, которые к нему предъявляет страхователь.

ССТ: А если омбудсмен подтвердил справедливость суммы страховой выплаты, будет ли страховщик что-то платить омбудсмену?

С. Е.: Нет, страховщик в таком случае ничего омбудсмену платить не должен. Но здесь есть один аспект, который страховщиков очень беспокоит. Если к омбудсмену обращается посредник — автоюрист, которому переданы права цессии, то он платит только 15 тысяч рублей при подаче заявления. Если он проигрывает, то, в отличие от страховщика, больше ничего не платит. С нашей точки зрения, необходимо выравнивание условий для проигравших.

ССТ: Почему страховщики проигрывали споры в судах?

С. Е.: Квалификация сотрудников по урегулированию убытков и юристов, отстаивающих интересы в судах, в разных страховых компаниях может сильно отличаться. Мы это видим и по средней выплате, и по количеству жалоб.

Есть особенность рассмотрения споров, связанных с ОСАГО. В первую очередь, это независимая техническая экспертиза. Если одна экспертиза привлечена страховщиком, а другая страхователем, то могут получиться разные суммы. Омбудсмен должен назначить третью экспертизу, дополнительную, с учетом всех обстоятельств, которые у него есть на руках. Разница в подходах разных экспертов может привести к разнице в стоимости более чем 10 %. Именно поэтому эксперты, к которым обращается омбудсмен, должны быть суперпрофессионалами. Они должны вызывать доверие как со стороны страховщика, так и со стороны клиента.

Наша задача – обеспечить работу таким образом, чтобы все вопросы могли быть решены между страховщиком и страхователем.

Сергей Ефремов
Вице-президент ВСС

ССТ: У страховщиков к качеству судебных решений было много претензий. Они часто принимали решения в пользу «потребиллеров», автоюристов, злоупотребляющих правом. Возможны ли такие ошибки в решениях омбудсмена?

С. Е.: Риск, конечно, существует. Если страховщик предоставит документы, которые понятны по логике, то качество принятых решений будет достаточно высоким. Если же будут представлены документы, по которым возникает больше вопросов, чем ответов, то омбудсмену придется делать запросы страховщику — а успеет ли страховщик ответить на них в течение положенных 5 дней? Впрочем, у страховщика или страхователя в случае несогласия с решением омбудсмена есть возможность по истечении 30 дней обратиться в суд. Иск в таком случае клиент будет подавать на страховщика, а страховщик будет в суде оспаривать решение омбудсмена.

ССТ: Получается, с введением института омбудсмена огромное количество небольших исков в суды больше не попадет?

С. Е.: Да, нужно будет идти к омбудсмену, но риск автоюристов полностью не снимает-

ся. Конечно, первое время будет проходить наработка опыта. Очень важно, чтобы и страховое сообщество, и омбудсмен находились в контакте и быстро решали возникающие вопросы.

ССТ: С чем связан рост мошенничества на Дальнем Востоке? Ведь некоторое время назад этот регион был мало подвержен этой проблеме?

С. Е.: По разным субъектам мошенничество распространяется неравномерно. Есть особенности регионов, но многое зависит от позиции страховщиков. Важный фактор — отлаженное взаимодействие между страховщиками и местными правоохранительными структурами: чем плотнее взаимодействие, тем меньше проявлений мошенничества в регионе.

Мы сегодня продолжаем делать упор на те рабочие группы страховщиков, которые созданы в каждом субъекте Российской Федерации. На Дальнем Востоке ряд страховых компаний ушли с рынка, позиции страховщиков ослабли, чем и воспользовались автоюристы. Сейчас мы исправляем ситуацию за счет усиления активности федеральных страховых компаний.

Дополнительную сложность в работу страховщиков вносят особенности региона. Дальний Восток — это праворульные автомобили, натуральное возмещение идет достаточно сложно. Завоз запасных частей из Японии повышает стоимость ремонта до космических высот. Ремонт с применением «бэушных» запчастей закон не признает — только по согласованию с клиентом. В основном выплаты идут наличными денежными средствами, что ведет к активному росту «автоюризма» и прочих проявлений мошенничества.

ССТ: Есть ли регионы, которые существенно исправили ситуацию с мошенничеством?

С. Е.: Да, конечно! Например, в Казани построили два специальных центра, которые принимают претензии, связанные с ДТП. Там присутствует и ГИБДД, и страховщики, и эксперты и даже ремонтные организации. Их взаимодействие очень хорошо организовано. Административные здания были предоставлены дилерами, которые заинтересованы в том, чтобы был правильный разбор ситуации и сразу предложены возможности по ремонту.

Очень важно, чтобы и страховое сообщество, и омбудсмен находились в контакте и быстро решали возникающие вопросы.

На Дальнем Востоке другая ситуация — там пошли по пути развития сервисов аварийных комиссаров. Внедрялось это с подачи ГИБДД, где высвобождались специалисты-инспекторы, которые организовывали службу аварийных комиссаров. Это хорошая помощь для страхователей, которые в стрессовой ситуации нуждаются в поддержке, и не навязываются услуги автоюристов.

ССТ: Что препятствует внедрению лучших практик повсеместно?

С. Е.: В регионах мы сталкиваемся с разной позицией ГИБДД. Без ее активной поддержки выявлять мошенников сложно. Не во всех регионах страховщики активно отстаивают свои позиции. Нет понимания ситуации со стороны администраций. Например, Казань еще полтора года назад была одним из центров мошенничества. Сейчас там, благодаря местной администрации, президенту республики, правоохранительным органам совершенно изменилась ситуация. В Иваново положение дел также сильно меняется в лучшую сторону, а ведь там в мошенничество пытались втягивать ОПГ и сотрудников ГИБДД!

ССТ: Есть ли сейчас новые тренды страхового мошенничества?

С. Е.: Да, одна из тем — качество ремонта. Она актуальна потому, что экспертизы качества ремонта практически нет. Вос-

Взыскание страхового возмещения (выплат) ОСАГО

Данные судебного департамента Верховного Суда РФ. 2017-2018

приятие качества очень субъективно. Наш потребитель хочет получить максимально возможное качество ремонта, и автоюристы начинают эту тему активно разрабатывать.

Второй аспект — нареканий на качество ремонта действительно много. Ответственность за качество сейчас лежит на страховщике. Он должен заставить СТО переделать плохой ремонт. Но у страховщика нет никаких мер воздействия на станцию в случае, если станция начинает судится со страховщиком, не выполнив работы. В этой ситуации страдает клиент.

Третий вопрос, который встал очень серьезно между страховщиками и судами — это деятельность аварийных комиссаров. Автоюристы стали выставлять услуги аварийного комиссара в претензию к страховой компании. В законе об ОСАГО ничего не сказано о том, что страховщик должен оплачивать стоимость услуг аварийного комиссара, но некоторые суды принимают решение в пользу автоюристов. При этом стоимость услуг аварийного комиссара может достигать нескольких десятков тысяч рублей.

Четвертый аспект — мошенничество активно осваивает страхование жизни и здоровья. Даже сейчас можно увидеть восходящий тренд по ОСАГО в компенсации ущерба, связанного с жизнью и здоровьем. Доля таких выплат в ОСАГО неуклонно растет, хотя несколько лет назад жизнь и здоровье о себе вообще не напоминали.

> В регионах мы сталкиваемся с разной позицией ГИБДД. Без ее активной поддержки выявлять мошенников сложно. Не во всех регионах страховщики активно отстаивают свои позиции. Нет понимания ситуации со стороны администраций.