СМИ: СРЕДСТВО МАССОВОГО ИЗБАВЛЕНИЯ ОТ ПОСРЕДНИКОВ

Иван Косьмин
Директор филиала «РЕСО-Гарантия» в Екатеринбурге

Конструктивное сотрудничество страховщиков со СМИ доказало свою эффективность в борьбе с автоюристами в регионе, где едва ли не половина страховых случаев оказывалась на рассмотрении в судах. Как ведется эта работа, рассказывает директор филиала «РЕСО-Гарантия» в Екатеринбурге, руководитель региональной рабочей группы по борьбе со страховым мошенничеством Иван Косьмин.

Современные страховые технологии: Почему Вы вообще решили действовать через СМИ в такой сложной сфере, как страховое мошенничество?

Иван Косьмин: Когда проблема мошенничества приобрела в нашем регионе очень серьезные масштабы, обсуждались разные варианты ее решения. Конечно, можно было попытаться разговаривать с причинителями вреда – с посредниками. Но это бессмысленно: в большинстве своем они представляют собой полубандитские организации, общаться с которыми в правовом поле достаточно сложно. А организовывать какие-то «разборки» – значит, самим выходить за рамки правового поля, что недопустимо.

Разговаривать с пострадавшими клиентами тоже довольно сложно: нужно каким-то образом оперативно оказываться на месте аварии и пытаться объяснять клиенту, что гораздо лучше обратиться в страховую компанию, чем пользоваться услугами непонятных посредников. В современных условиях для страховщиков это практически нереально!

Именно поэтому мы решили обратиться к нашим клиентам с телеэкрана и со страниц средств массовой информации. Основные темы диалога – «Как обезопасить себя от действий мошенников при получении выплаты по ОСАГО» и «Как себя вести, если подъехал «аварийный комиссар» и предлагает свои услуги».

ССТ: Насколько серьезной была проблема с автоюристами в вашем регионе?

И. К.: На тот момент, когда мы только начинали эту работу со СМИ, проблема была очень серьезной. Количество обращений в суд достигало 35–40 % от количества заявленных страховых случаев. В основном, эти дела приходили через посредников. Конечно, есть некоторое количество страхователей, на самом деле недовольных размером страховой выплаты. Мы полностью принимаем и поддерживаем их право отстаивать свое мнение в суде. Но речь идет именно о злоупотреблении правом!

Было время, когда посредники стояли около офисов страховых компаний и буквально ловили за рукав клиентов, приходящих заявить об убытке. Сейчас страховые компании самыми разными способами сделали такое «дежурство» невыгодным. Тогда автоюристы стали ловить клиентов на дорогах. Альтернативная служба «аварийных комиссаров» активно навязывала свои платные услуги. Пользуясь тем, что клиент не очень силен юридически, его просили просто подписать несколько документов. Участник ДТП не глядя, находясь в состоянии шока, подписывал и попадал в кабалу автоюриста, так как расторгнуть договор ему не позволяла существенная неустойка.

Надо понимать, что сегодня на пути к суду у посредников появилось много барьеров: нужно писать досудебную претензию, нужно показывать машину экспертам страховой компании и т. д. В результате автоюристы потеряли возможность быстро и много зарабатывать через судебные решения. Поэтому они пошли непосредственно к потребителю – стали массово навязывать договор переуступки прав требования.

Такие посредники говорят клиенту: доверься нам, мы быстро получим для тебя хорошие деньги от страховой компании. Страховой компании при этом они же говорят: заплатите нам просто столько,

Было время, когда посредники стояли около офисов страховых компаний и буквально ловили за рукав клиентов, приходящих заявить об убытке. Сейчас страховые компании самыми разными способами сделали такое «дежурство» невыгодным.

В регионе есть Союз страховщиков – «Белый Соболь», объединяющий крупных игроков регионального рынка. За счет членских взносов мы сформировали некоторый бюджет, который смогли направить на освещение проблемы через средства массовой информации.

сколько положено по закону, нам лишнего не надо. Но при этом с клиента автоюристы за такое решение «проблемы» берут 30–40 % от полученной выплаты. Именно такой грабеж на дорогах побудил нас обращаться к СМИ.

ССТ: Почему нельзя пресечь деятельность криминальных автоюристов с помощью правоохранительных органов?

И. К.: К сожалению, страховщик очень часто просто не может обратиться в правоохранительные органы, потому что страховая компания не является пострадавшей стороной. Страховщик ведь выплачивает посреднику все, что причитается по закону при данном страховом случае. Пострадавший здесь только один – клиент: ему недоплачивают деньги! Пока сам клиент не осознает обман и не напишет заявление, страховая компания что-либо сделать бессильна. Фактически защитить своего клиента страховщики не могут. При этом человек даже не понимает, что его обманывают!

В одном из эфиров мы очень подробно рассматривали ситуацию, когда потерпевшая благодаря своей настойчивости и привлечению грамотных адвокатов смогла выбить из посредников все деньги, которые они получили от страховой компании, а ей просто не отдавали.

ССТ: На чем наживаются мошенники?

И. К.: Все достаточно просто. Около офиса страховой компании или на дороге мошенники находят пострадавшего в ДТП клиента. Ему рассказывается популярная история о том, что страховщик никогда не заплатит столько, сколько смогут из него выбить профессиональные автоюристы. Ему на выбор предлагаются два варианта: получить некоторую сумму сейчас либо несколько позже, но в большем объеме. По первому варианту клиенту на месте выдают 15–20 тыс. рублей, и он подписывает бумаги, что передает права требования компенсации автоюристам и никаких претензий не имеет. По второму варианту клиент дает автоюристам доверенность на ведение дела и – опять же, никаких претензий!

Спустя значительное время клиент получает уведомление от налоговой инспекции о том, что должен заплатить налог с полученного дохода в виде штрафов и пени, так как автоюристы получили за него существенно большую страховую выплату, заявив скрытые дефекты, пени и штрафы. Сумма выплаты может увеличиться с 15 до 100 тыс. рублей и выше. Но выбить из автоюристов эти деньги нереально, так как по документам никаких претензий к ним у клиента нет. В результате несчастный пострадавший в ДТП автолюбитель не только ремонтирует машину за минимальные деньги (а возможно, и доплачивает за ремонт из своих), но и платит налоги за доход, полученный посредниками.

Есть еще один популярный вариант обмана, когда с клиента берут 15–20 тыс. рублей за услуги юристов с обещанием, что деньги, полученные от страховой компании, покроют эти расходы и можно будет еще заработать. Месяца через два, не дождавшись, клиент звонит в страховую компанию, и там узнает, что страховая выплата уже давно произведена (обычно – в течение 20 дней с момента обращения). Тогда клиент обращается к автоюристам,

чтобы расторгнуть договор и вернуть свои деньги. Но ему в ответ автоюристы выставляют штрафные санкции за издержки, которые они якобы понесли. Человек остается ни с чем.

ССТ: Насколько СМИ были заинтересованы в сотрудничестве с вами? С кем из них удалось наладить работу?

И. К.: У нас в регионе есть Союз страховщиков – «Белый Соболь», объединяющий крупных игроков регионального рынка. За счет членских взносов мы сформировали некоторый бюджет, который смогли направить на освещение проблемы через средства массовой информации. С местным изданием «Деловой квартал» мы собрали «круглый стол», где обсудили порядок поведения клиента при ДТП. Эти материалы были опубликованы в печати и в интернете, тему поддержали другие СМИ.

Также мы договорились с областным телевидением, где нам выделили время в вечерний прайм-тайм – 15 минут каждый четверг в течение 4 месяцев. Мы активно обсуждали в эфире все те проблемы, о которых я сейчас рассказал. Это вызвало интерес к ситуации в страховании. Постепенно нас стали приглашать на другие передачи, в новостные программы. Причем не только по автострахованию! Например, если сгорел дом, нас спрашивали, что нужно делать, чтобы получить выплату, почему важно, чтобы дом был застрахован, как правильно это сделать и т. д. Конечно, такие вопросы непосредственно к мошенничеству прямого отношения не имеют, но очень хорошо популяризируют страхование.

Мы очень активно контактируем с прокуратурой. И когда они ловят очередную группу мошенников, мы в СМИ это обсуждаем. Такие совместные с представителями прокуратуры передачи, когда людям рассказывают, как не попасть на удочку мошенников, зрители смотрят с большим интересом.

Так как мы решаем проблему именно в нашем регионе, то работа с федеральными

СМИ здесь не очень эффективна, а вот содружество с местными дает хороший эффект!

ССТ: Каков практический результат такой деятельности?

И. К.: Убыточность страховых компаний стала гораздо ниже. Страховщики стали конкурировать за местный рынок, хотя раньше старались его избегать. Потребитель перестал на 100 % верить посредникам, и их число сокращается – к сожалению, они при этом переключаются на другие сегменты, например, на автосервисы. Я думаю, что пиковый момент в страховом мошенничестве мы смогли преодолеть, но планируем и дальше продолжать эту работу, так как для закрепления успеха нужны постоянные профилактические меры.

Мы очень активно контактируем с прокуратурой. И когда они ловят очередную группу мошенников, мы в СМИ это обсуждаем. Такие совместные с представителями прокуратуры передачи, когда людям рассказывают, как не попасть на удочку мошенников, зрители смотрят с большим интересом.