

Автостраховщики добились своего – за полис ОСАГО доброй половине водителей теперь придется платить больше. На прошлой неделе вступили в силу повышенные поправочные коэффициенты к тарифам «автогражданки». Вместе с тем автовладельцам ничего не предлагается взамен более высокой цены полиса – обещание повысить компенсации так и остались на уровне проектов. Но, может быть, хотя бы теперь страховщики, чьи доходы повысятся, прекратят выплачивать компенсации с месячной задержкой и недоплатой в среднем в 30–40 тыс. рублей? А вот дудки: сами страховые агенты считают, что практика занижения выплат, а еще лучше – необоснованных отказов, неистребима. А тут еще и дополнительный сюрприз: на фоне роста цены страховки ожидается еще большая активизация мошенников от страхования.

—

«Пользоваться любым поводом, чтобы не платить»

Житель Перми Алексей Шутемов в отчаянии приковал себя наручниками к батарее в здании офиса крупной страховой компании, так и не дождавшись денег по страховке. Таким же образом могла бы поступить львиная доля автовладельцев. Ведь для получения выплаты по полисам – как ОСАГО, так и каско – приходится потратить массу сил и времени, а в итоге денег оказывается явно недостаточно на ремонт машины. По оценке Коллегии правовой защиты автовладельцев, по страховкам в среднем недоплачивается 30–40 тыс. рублей.

– Во всех страховых фирмах, в которых я работала, существовало негласное распоряжение – максимально минимизировать выплаты возмещений и пользоваться любым поводом, чтобы не платить, – рассказывает экс-сотрудница ряда компаний Елена. Теперь женщина открыла собственный бизнес, не связанный с автострахованием, и вспоминает о былой деятельности как о безостановочной нервотрепке. Ведь порядка 90% приходящих за выплатами автовладельцев были яростно недовольны полученными суммами.

По статистике, несогласие страховщиков со стоимостью ремонтных работ, выполненных в автосервисе, – самый распространенный повод для конфликта между населением и страховыми компаниями. Счет из автосервиса всего лишь отправная точка для расчетов

экспертов.

– Оценщики, работающие со страховщиками, изначально занижают причитающуюся потерпевшим компенсацию, – знает Елена. – Потому что в противном случае на их место возьмут других, более сговорчивых партнеров. При этом в страховой компании таких «карманных» экспертов выдадут за независимых.

Одновременно на уши клиентам, конечно, вешается бесконечная лапша. «Например, одному клиенту ремонт обошелся в 100 тыс. рублей, а мы выплатили всего 40 тыс., – вспоминает моя собеседница. – Объясняясь с клиентом, кивали на нормы ремонта автомобилей, как помнится, восьмилетней давности».

Еще можно выразить сомнение в необходимости той или иной процедуры либо отказать в оплате какой-либо запчасти в определенном магазине, потому что она якобы куплена не по «рыночной величине». В общем, приемов масса.

В итоге после оценки и расчета, сделанного в компании, как бы не вышло, что вы еще и сами окажетесь должны...

Если клиент подает в суд, то его всячески уговаривают забрать исковое заявление, обещая решить все мирным путем. А когда автовладелец соглашается, о нем тут же забывают. Фишка состоит в том, что повторный иск по одному и тому же поводу подавать нельзя. Такие вот у нас законы.

Самая лучшая тактика со стороны клиента в этом случае – запастись заключением об ущербе, выданным действительно независимой и авторитетной службой. Правда, услуги независимого оценщика могут стоить более 50 евро. Клиент также может потребовать, чтобы суд назначил собственную экспертизу, однако придется оплатить и ее. Впрочем, в случае выигрыша оплату услуг экспертов можно будет взыскать со страховой компании.

Здесь в ход идут и заключения экспертов, и сведения из автосервисных предприятий.

Иногда суд сам запрашивает прайс-лист у нескольких автосервисов с целью установить рыночный уровень цен на их услуги.

Изматывание бегством

Суды завалены делами по «автогражданке», притом что лишь 10% недовольных работой страховщиков клиентов обращаются в суд. Однако занижение выплат и отказы в них – грехи не только ОСАГО, но и более дорогой страховки – каско. Так что надеяться на то, что после увеличения доходов от ОСАГО (а их рост ожидается в ряде регионов на 30–40%) страховщики образумятся, глупо. С выплатами по каско, как показывает практика, творится не меньшая чертовщина. Совсем уж анекдотичный случай – отказ в выплате клиенту, который не представил полный комплект документов, «уехавший» вместе с угнанным автомобилем. Чего только стоит одно требование предъявлять в случае угона машины талон технического осмотра, который по правилам должен находиться на ветровом стекле? Пришлось Высшему арбитражному суду разъяснять: угон машины вместе с документами не может быть основанием для отказа в выплате компенсации. Но и тут абсурд: разъяснение касалось только тех случаев, когда страхователем является юридическое лицо. А простым автовладельцам как быть? Разве что изобретать свои лазейки. Например, после угона авто подать в полицию отдельное заявление об утрате документов – якобы сумку с бумагами похитили еще до угона. В результате отсутствие документов уже нельзя было трактовать как следствие нарушения правил страхования.

Страховщики, чтобы не платить клиенту деньги, могут использовать и вовсе банальный прием – «изматывание бегством». Например, «футболить» человека из отдела в отдел, обещать заплатить «в ближайшее время» и т.п. У некоторых страховщиков сроки выплат и вовсе привязаны к моменту составления страхового акта. При этом нигде не оговаривается, сколько времени может занять оформление. Принятие решения о выплате страховая компания может отсрочить, если назначит проверку обстоятельств аварии. А она способна длиться сколько угодно, если только в правилах четко не предусмотрены санкции за просрочку выполнения обязательств. По-разному страховщики платят и в случае угона авто: одни примут документы на выплату уже по факту возбуждения уголовного дела, другие будут дожидаться приговора суда по нему или приостановления дела. А это займет уже не один месяц. Характерен «перевод стрелок», к которому иногда прибегают «беглецы». Клиент после всех высказанных претензий получает сногшибательный ответ: «Сами виноваты – не страховались бы у нас!»

Продолжать ждать и, еще хуже, «клянчить» деньги, вступая в бесконечные телефонные переговоры с менеджерами компании, — заведомо проигрышный вариант. Разговаривать со страховщиками нужно только письменно, оставляя себе копию. Если в течение тридцати дней вы не получили компенсацию, можно начинать действовать. Претензия должна быть направлена по трем адресам: в собственную страховую компанию, в Российский союз автостраховщиков (РСА) и в Федеральную службу страхового надзора (ФССН). Сам факт жалобы если и не меняет мнение страховщика, то по крайней мере ускоряет прохождение дела по этапам.

Если дело дойдет до суда, «бегающего» страховщика могут обязать заплатить не только само возмещение, но и пеню в размере 0,5% от суммы за каждый день просрочки.

Беда, правда, в том, что процессы по страховым делам длятся в арбитражных судах около года, а в судах общей юрисдикции еще дольше. Кроме того, получив неблагоприятное для себя решение, страховщик наверняка прибегнет к процедурам апелляционного и кассационного обжалования в вышестоящие судебные инстанции. И дело затягивается еще дольше. Можно, конечно, нанять хорошего адвоката, а затем в случае победы в суде потребовать плату за его услуги со страховщика. Но и тут подвох: к сожалению, суды предпочитают компенсировать исключительно «разумные» расходы на адвоката: вы можете потратить на квалифицированного юриста 30–60 тыс. руб., а в реальности вам компенсируют всего 5–10 тыс.

Мало того, у автовладельца есть и перспектива оказаться перед разбитым корытом, как в случае краха настоящей финансовой пирамиды. Очень часто истцы вместе с исполнительными листами успевают только к конкурсу, устраиваемому на руинах компании-банкрота. Но шансы получить кровные малы. Даже если процедура банкротства проходит через арбитраж, то денег на третью и четвертую очереди, куда входят страхователи, не остается.

В России, по разным оценкам, «гуляет» около 1 млн полисов, выданных уже ушедшими с рынка игроками, и еще бесчисленное число «псевдостраховок» других видов. По закону страховщик, у которого отозвана лицензия, обязан вернуть все бланки полисов в РСА. Однако большинство разорившихся участников рынка исчезают вместе с деньгами и бланками. По оценке РСА, объем «теневого» оборота недействительных полисов оценивается в 1,2 млрд рублей в год! А объем обязательств, не исполненных страховщиками с отозванными лицензиями, еще больше — около 7 млрд рублей. В результате подорожания «автогражданки» недобросовестные брокеры, как ожидается,

активизируются еще больше. В случае страхового события их горе-клиенты останутся с фальшивым полисом и необходимостью зачастую самим покрывать серьезные убытки.

Подорожание ОСАГО

Базовая ставка для легковых авто осталась прежней и составляет 1980 руб. Однако выросли поправочные коэффициенты – для молодых (до 22 лет), неопытных (стаж вождения до 3 лет) водителей и тех, кто пользуется машиной несколько месяцев в году. Также подорожание коснулось ряда регионов (но не столицы: здесь, как признают страховщики, стоимость ОСАГО и так уже была слишком завышена). Например, владелец «Лады Приоры» мощностью 98 л.с. из Казани (старше 22 лет, с опытом вождения более 3 лет), использующий машину весь год, заплатит 4365 руб. (до изменений – 3168 руб.). Под повышение расценок страховщики пытаются подвести экономическую базу: мол, с 2003 г., когда появилось ОСАГО, инфляция сильно выросла. Поэтому ОСАГО стало убыточным для автостраховщиков. Однако правозащитники свидетельствуют: если в прошлые годы страховщики действительно имели по ОСАГО 30–40% чистой прибыли, то теперь – всего лишь до 15%. Но это не убыток. Поэтому говорить, что игроки рынка отдают больше, чем собирают, смешно. За границей же для таких обязательных страховых продуктов, как ОСАГО, хорошим считается доход до 5%. И самое главное – обещанный рост компенсаций (со 160 тыс. руб. до 500 тыс. руб. – по ущербу жизни и здоровью; со 120 тыс. руб. до 400 тыс. руб. – за порчу «железа») так и остался в проекте. Видимо, желание страховщиков заработать для чиновников более веский аргумент. Сборы по ОСАГО в ряде регионов, по предварительным прогнозам, вырастут на 30–40%, признались «МК» в одной из страховых компаний. «Теперь мы ожидаем, что страхователи, недовольные увеличением стоимости полиса, будут заявлять нам о каждой царапине, стараясь отбить затраты на полис», – неофициально предполагают в компании.

Источник: Московский комсомолец, № 25713, 08.08.11

Автор: Замахина Т.