



Как сообщили РБК в пресс-службе Банка России, в 2016 году в ЦБ поступило около 3,5 тыс. жалоб на действия страховых компаний в рамках договоров каско. Это 4% от всех жалоб на страховщиков, уточнили в Центробанке. «Чаще всего граждане жаловались на нарушение сроков и порядка выплаты страхового возмещения. Таких обращений поступило более 1,2 тыс. Также поступали жалобы на отказ в выплате страхового возмещения (400 обращений), качество и сроки ремонта (более 200 обращений), а также по вопросу несогласия с размером страхового возмещения (150 обращений)», — говорится в комментарии регулятора.

Похожий набор нарушений и в рейтинге самых распространенных жалоб автомобилистов по каско у юридической компании «ГлавСтрахКонтроль», специализация которой — помощь в разрешении споров граждан со страховыми компаниями. Юристы выявили, что за два последних года владельцы полисов чаще всего сталкиваются с занижением страховой выплаты. Сюда относятся некорректные оценки ущерба и стоимости ремонта автомобиля. На втором месте среди жалоб — нарушения, возникающие в связи с угонем или полной гибелью автомобиля. Например, страховщик может нарушить сроки выплаты, требовать дополнительные документы, не предусмотренные правилами страхования, или выплатить деньги с учетом износа. На третьем месте — отказ в выплате страхового возмещения. Компания может сослаться на то, что повреждения не соответствуют заявленным обстоятельствам, или на то, что за рулем транспортного средства находилось лицо, не указанное в полисе каско. РБК пообщался с людьми, лично оказавшимися в некоторых из указанных ситуаций, и проверил, выполняют ли страховщики договорные обязательства. Если нет, то под каким предлогом и что для защиты от неправомерных действий страховщиков советуют делать юристы.

Денис Черников, «Росгосстрах»

В феврале 2016 года у инженера-строителя Дениса Черникова угнали автомобиль Nissan Murano 2013 года выпуска. Автомобиль был застрахован по каско в компании «Росгосстрах», и в случае его угона пострадавшей стороне полагалась компенсация, что, естественно, было прописано в договоре. Стоимость страховки обошлась Черникову в 114 тыс. руб. По словам автомобилиста, он приобретал полис через проверенного агента, к которому обращался на тот момент уже не в первый раз.

После угона Черников обратился сначала с заявлением в полицию, а затем — в свою страховую компанию за возмещением 1,3 млн руб. Принимая заявление, страховщик забрал у автомобилиста оригиналы документов и отдал ему их копии. Примерно через месяц компания «Росгосстрах» приняла решение об отказе в выплате и обосновала это тем, что полис является поддельным. Одновременно агент, который продал полис, уверял, что вопрос его подлинности не стоит.

В итоге Черников решил обратиться в суд. «Так как суды в стране перегружены, первое

заседание состоялось только 7 февраля этого года», — рассказывает Черников. В ближайшие месяцы станет ясно, получит ли страхователь свою выплату.

Как сообщил представитель пресс-службы страховой компании в ответ на запрос РБК, согласно предварительной информации департамента экономической и информационной защиты бизнеса ПАО СК «Росгосстрах», бланк строгой отчетности полиса каско, который предъявил Черников, был ранее из компании украден и в информационные системы РГС не вводился.

По словам юристов, продажи поддельных или краденых полисов не являются в нашей стране редкостью. Как отмечает партнер коллегии адвокатов «Барщевский и партнеры» Павел Хлюстов, важное значение имеет тот факт, является ли бланк полиса поддельным или же он настоящий, но украден у страховщика. «В случае с поддельным бланком страхователь не вправе рассчитывать на взыскание с компании страховой суммы, — рассказывает Хлюстов. — Страховая организация не несет ответственности за действия мошенников, подделавших полис». Если же бланк настоящий, но был похищен у страховщика, то он вправе не платить страховое возмещение, только если до даты наступления страхового случая страховщик, брокер или агент обратился в уполномоченные органы с заявлением о хищении бланков. «Если страховщик этого не сделал, то он обязан выплатить возмещение даже в том случае, если докажет, что бланк полиса был похищен», — резюмирует Павел Хлюстов. Эта норма прописана в п. 7.1 ст. 15 закона об ОСАГО и в п. 15 постановления пленума Верховного суда РФ от 29.01.2015 № 2 «О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств». По словам Хлюстова, эти нормы суды, как правило, используют и в отношении бланков полисов каско.

Председатель правления Международной конфедерации обществ потребителей Дмитрий Янин и вовсе считает, что самый простой способ обезопасить себя от таких ситуаций — оформлять заявки через сайты страховых компаний и покупать полис у них напрямую. «Необходимо минимизировать количество посредников, — говорит он. — Потому что, если вы действуете через агентов, всегда есть риск отдать деньги за качественную распечатку на цветном принтере». Самостоятельно определить подлинность печатей и голограмм, по словам Дмитрия Янина, сложно. «Никакого реестра, где можно было бы проверить актуальность полисов каско, нет, — рассуждает он. — Конечно, можно проверить номер полиса, позвонив в страховую компанию, но делать это надо до того, как вы отдали за него деньги». Еще один способ подстраховаться — проверить у агента наличие доверенности, советует Павел Хлюстов. «Кроме того, цена полиса каско не должна быть ниже стандартных тарифов, которые можно узнать с помощью специальных калькуляторов на сайтах страховых компаний, — говорит он. — А при оплате обязательно должны быть выданы квитанция и правила страхования».

Екатерина Косарева, «Согласие»

Екатерина Косарева, гендиректор IT-компании, долгое время была клиентом компании «Согласие» и, по ее словам, проблем с ремонтом и выплатами раньше не возникало. Ситуация изменилась после аварии в декабре 2015 года — Косарева резко затормозила перед пешеходом, а ехавший за ней водитель не успел сориентироваться. «Я подала в страховую все необходимые документы, съездила на внешний осмотр. В феврале 2016 года добралась до СТО, где должны были провести полный осмотр и оценить повреждения», — рассказывает она. Кроме видимых повреждений бампера у

автомобиля Косаревой обнаружили и внутренние, однако страховая пришла к выводу, что они не могли быть получены в результате аварии в декабре. «На основании этого в «Согласии» мне согласились оплатить только ремонт бампера, а ремонт скрытых повреждений — нет, — говорит она. — Хотя это примерно 80% от всего ущерба». После этого началась долгая и безрезультатная переписка со страховой компанией — у Косаревой были сомнения в том, что страховщик правильно провел трасологическую экспертизу. При этом письма даже не доходили до юристов компании, на них отвечали сотрудники отдела урегулирования убытков, рассказывает она.

Летом Косарева обратилась к юристам, которые составили претензию к «Согласию», и провела независимую экспертизу. Суд назначили на 25 ноября, но за пять дней до заседания страховщик выплатил ущерб. Суд также обязал компанию выплатить компенсацию морального ущерба, стоимость страховки и штраф от этих сумм по причине того, что страховая не выплатила деньги в досудебном порядке после получения претензии, рассказывает Косарева. Она намерена судиться с «Согласием» и дальше, чтобы добиться возмещения расходов на услуги юристов.

Директор по урегулированию убытков и экономической безопасности в автостраховании страховой компании «Согласие» Татьяна Федосеева на запрос РБК ответила, что подобные случаи являются исключением и носят единичный, несистемный характер. Если страховая компания не соглашается оплачивать полную стоимость ремонта, нужно сразу проводить независимую экспертизу, говорит адвокат Московской городской коллегии адвокатов Григорий Колесников. «Сначала нужно провести независимую экспертизу, а затем потребовать у страховой компании компенсацию — сначала в досудебном порядке, потом, если реакции нет, уже в суде», — рассказывает он. Независимая экспертиза, которая показывает, что между ДТП и полученными повреждениями есть связь, — это уже серьезное доказательство в суде, отмечает адвокат.

Независимую экспертизу могут проводить все оценщики, чья деятельность отвечает требованиям закона, рассказывает заместитель гендиректора «ГлавСтрахКонтроля» Инна Жаврид. Стоимость экспертизы, по ее словам, может варьироваться от 3 тыс. до 30 тыс. руб. Средняя цена в Москве, по наблюдениям эксперта, составляет около 10 тыс. руб. Затраты на экспертизу автомобилист сможет впоследствии взыскать со страховой компании через суд.

Колесников также говорит, что вопрос о компенсации издержек на юристов и требование компенсации морального вреда Косарева могла объединить в один иск. «Тогда суд принимал бы решение сразу по всем вопросам, и у нее не было бы необходимости обращаться в суд вновь», — рассказывает адвокат.

Елена Глотова, «РЕСО-Гарантия»

Взятый в кредит автомобиль Елены Гловой в сентябре 2015 года попал в аварию. «В ДТП был виноват человек со встречной полосы, — рассказывает она. — А за рулем находился мой знакомый, не вписанный в полис каско». Позже, после осмотра автомобиля на СТО, выяснилось, что ущерб составляет больше 1 млн руб. «По правилам, если ремонт обходится в 80% от суммы покрытия или больше, то случай признается тотальным, а страховая выплачивает всю сумму покрытия (в моем случае — 645 тыс. руб.) и забирает себе машину», — говорит Глотова.

В страховой долго отказывались признавать ущерб тотальным: сначала утверждали, что случай рассматривается не в Ноябрьске, а в Москве, потом дело переходило из одного

отдела в другой. В итоге компания признала случай тотальным, но не согласилась с тем, что он страховой. Официального отказа в выплате Глотова не получила, но по телефону сотрудники заявляли ей, что случай не может считаться страховым, так как водитель не был вписан в полис. Кроме того, после аварии его лишили прав. Глотова говорит, что это произошло из-за путаницы в документах.

По ее словам, бумаги были оформлены неверно — в 19 часов, когда произошла авария, был оформлен не протокол, а только определение об отказе в возбуждении административного дела. Соответственно, медицинское освидетельствование сразу после аварии проведено не было. Протокол оформили позднее — только в 23 часа и по требованию виновника аварии. При оформлении протокола знакомый Глотовой отказался от медицинского освидетельствования. «На момент аварии он не был пьян, выпил только после ДТП. И это подтверждается оформленным в 19 часов определением об отказе в возбуждении административного дела — в документе написано, что сотрудник ГИБДД освидетельствовал обоих участников и не признал их пьяными», — рассказывает Глотова. Тем не менее «РЕСО-Гарантия» заподозрила, что знакомый Глотовой был пьян уже в 19 часов, а пьяному водителю страховая имеет право отказать. В январе прошлого года Глотова обратилась в суд, потребовав со страховщика сумму покрытия — 645 тыс. руб., а также неустойку за просрочку выплаты, штраф за отсутствие выплаты после обращения с досудебной претензией и моральный ущерб. После этого, не дожидаясь решения суда, в феврале 2016 года «РЕСО-Гарантия» все-таки выплатила требуемую сумму. Правда, на втором заседании, в марте, суд решил, что страховая компания должна выплатить только 358 тыс. руб. После этого компания стала пытаться вернуть переплаченную часть.

Заместитель гендиректора «РЕСО-Гарантии» Игорь Иванов сообщил, что компания будет продолжать судиться и требовать возмещения расходов. Однако страховщик имеет претензии не к Глотовой, а к ее знакомому, который управлял автомобилем и, вероятно, был нетрезв, поскольку отказался от медицинского освидетельствования при оформлении протокола, отмечает Иванов.

Все время, пока страховая затягивала выплаты (по словам Глотовой, несколько месяцев), она платила кредит банку. Как указывает Инна Жаврид из «ГлавСтрахКонтроля», часть уплаченных банку денег можно будет вернуть в суде: «Заемщик может потребовать от страховой возместить проценты по кредиту, которые он выплачивал банку, пока шло разбирательство. Не само тело кредита, а только проценты, и только в том случае, если это был целевой автокредит», — рассказывает она.

В случае Глотовой страховая компания должна была выплатить деньги в срок, установленный договором, а не откладывать выплату из-за подозрений в том, что водитель был пьян, говорит Жаврид. По ее словам, обычно срок выплаты устанавливается договором и составляет 15–20 рабочих дней. Этот срок отсчитывается после подачи заявления в страховую компанию, причем эксперт советует автомобилистам обязательно брать у сотрудника страховой акт приема-передачи документов о ДТП. На нем должны быть указаны дата, печать и подпись человека, который принял заявление клиента, указывает она. Если через 15–20 дней страхователь не получит выплату, нужно составлять и отправлять в компанию досудебную претензию. В том случае если страховая компания не реагирует на претензию, нужно обращаться в суд, рассказывает эксперт. Согласно закону о защите прав потребителей, можно

обратиться в суд по месту жительства истца или по местонахождению ответчика. В суде клиент имеет право требовать с компании страховую выплату, неустойку за просроченный срок выплат, компенсацию морального вреда, а также штраф в размере 50% от присужденной судом суммы. По нормам Гражданского и Гражданско-процессуального кодексов, истец может компенсировать расходы на адвокатов, отмечает Жаврид, а кроме того, можно компенсировать все остальные расходы, связанные со страховым событием: затраты на эвакуатор, стоянку и независимую экспертизу.

Общие советы по использованию

Кроме специфических советов, связанных с тем, как действовать в конкретных сложных ситуациях, автомобилистам в целом нужно помнить о нескольких моментах, говорят эксперты. Порядок действий при наступлении страхового случая зависит от прописанных в договоре условий, рассказывает управляющий директор Национального рейтингового агентства Павел Самиев. «В некоторых ситуациях страховая не будет требовать справку от ГИБДД — например, если автовладелец не попал в ДТП, а просто обнаружил на двери царапину. Но такая возможность должна быть обязательно прописана в договоре», — рассказывает он. По словам Самиева, подобные опции чаще всего включаются в расширенные программы каско, а не в экономварианты — в этом случае страховым компаниям обычно нужна справка. Обойтись без вызова ГИБДД можно в том случае, если оформляется европротокол, но тогда сумма выплат не будет больше 50 тыс. руб., этот упрощенный вариант подходит только для мелких повреждений, рассказывает Инна Жаврид.

Если автомобиль попадает в более серьезную аварию, в первую очередь нужно вызывать ГИБДД, а также звонить в страховую компанию, говорит Самиев. При этом если автовладелец покупал расширенную страховку, то на место ДТП может приехать аварийный комиссар. «Он занимается оформлением бумаг или объясняет, как правильно заполнять документы. Если страховая не предоставляет такую услугу, то о дальнейших действиях должны рассказать по телефону сотрудники страховой компании», — говорит Самиев. Затем, обычно в течение трех дней, автовладелец должен приехать в офис компании с документами и написать заявление на возмещение ущерба. Список документов в разных случаях может меняться, но чаще всего страховщикам требуются заявление со схемой ДТП, документы на машину, права, фотографии повреждений, а также в некоторых случаях копии полиса каско и чека об оплате полиса, перечисляет Самиев.

Чтобы в случае аварии не возникало неожиданностей, нужно внимательно читать договор каско перед подписанием, советуют эксперты. «Страховая компания находится в более выгодном положении и может предлагать неудобные условия или навязывать ненужные услуги», — рассказывает Колесников из Московской городской коллегии адвокатов. Например, при установлении размера ущерба страховщик может потребовать провести экспертизу в подконтрольной ему СТО. В идеале клиент должен сам выбирать, где будет проводиться экспертиза, но если страховая не дает такой возможности, нужно хотя бы посмотреть отзывы о страховщике и выбрать наиболее надежного, рекомендует Колесников.

Основная рекомендация — подписывать документы только в том случае, если человек полностью осознает содержание, говорит адвокат. С этим соглашается руководитель службы контроля качества сервиса компании «АльфаСтрахование» Денис Квятковский.

«Читайте правила страхования до покупки полиса, сидя за столом в офисе продаж, или изучите на сайте, активно задавайте вопросы — что входит и что не входит в страховое покрытие», — советует он. «Если что-то непонятно, то лучше перед подписанием проконсультироваться у юриста — это поможет выявить скрытые положения и избежать трудностей в дальнейшем. И нужно смотреть, какие условия предлагают конкуренты — возможно, найдутся лучшие варианты», — отмечает Колесников из Московской городской коллегии адвокатов.

Источник: РБК, 13.02.2017