

страхование

Единый агент остается на страховой службе

Для борьбы с нехваткой полисов ОСАГО в регионах страховщики запустили систему «Единый агент». Казалось бы, в связи с расширением доступности обязательных полисов в январе 2017 года, с началом обязательных электронных продаж ОСАГО, необходимости в этой системе не будет. Впрочем, компании намерены сохранить ее по двум причинам — на случай зависания своих сайтов и в силу привязанности водителей к бумажному полису.

— перспектива —

Дефицитный полис

В текущем году многие автоводители, чтобы купить у них полисы ОСАГО. «Проблема с доступностью полисов ОСАГО вызвана сокращением страховщиками своего присутствия на рынке из-за значительных убытков по причинам несовершенства законодательства, роста судебных расходов и откровенного мошенничества», — объясняет заместитель главы управления методологии обязательных и массовых страховых продуктов «РЕСО-Нарантии» Марина Щукина.

Для решения этой проблемы Российский союз автостраховщиков (РСА) в августе запустил систему «Единый агент». Суть проекта заключается в следующем: компании, имеющие филиальную сеть в проблемных регионах, выступают агентами тех страховщиков, которые не присутствуют на региональном рынке и не имеют возможности продавать там полисы. Выбор страховщика, от имени которого заключается договор ОСАГО, осуществляется случайным образом по номеру ПТС.

РСА включает регионы в систему по предложению Банка России, который анализирует количество жалоб на очереди за ОСАГО. Сначала проект был запущен в Волгоградской, Мурманской, Ростовской, Челябинской областях и в Краснодарском крае. Сейчас система работает в 14 регионах России. Участниками системы являются 69 страховщиков. Компании должны довести свою долю ОСАГО

в этих регионах до общестранового показателя, верхний порог которого ограничен 20%. Это было сделано для снятия давления на лидера рынка компанию «Росгосстрах», единственного игрока, чья доля превышает 20% в ОСАГО (22,7%, 42,2 млрд руб. премии по итогам девяти месяцев 2016 года, по данным РСА).

Как сообщил, «Б» президент РСА Игорь Юргенс, страховые компании в октябре увеличили продажи полисов ОСАГО через «Единого агента» в 1,7 раза по сравнению с сентябрем текущего года. В августе в этой системе было заключено 12,5 тыс. договоров ОСАГО, в сентябре — 76,2 тыс., в октябре — 127 тыс.

«Единый агент» создал сложности для мелких и средних страховщиков. «Доступность продукта выросла, нагрузка распределилась на весь рынок», — комментирует директор дирекции розничного бизнеса «Ингосстраха» Виталий Княгиничев. — Мелкие и средние компании более чувствительны к уровню убыточности, чем крупные.

Правда, как отмечают страховщики, клиенты пока недоумевают, когда видят, чей полис им выдают. «Польза „Единого агента“ в том, что страхователи действительно могут обратиться в офис клубному из участников системы ОСАГО и приобрести необходимый им полис. Однако им не все сразу становится понятно, ведь зачастую им предлагают полис другой компании — не той, в чей офис они обратились. К этому просто надо будет привыкнуть», — уверен глава управления методологии обя-



Посетители офиса страховщика — участника системы «единый агент» еще не знают, полис какой компании им достанется

зательных видов страхования «АльфаСтрахования» Денис Макаров.

У защитников автомобилистов система протестов не вызвала. Как рассказывает глава компании «Главстрахконтроль» Николай Тюрников, с момента запуска единого агента возмлаемая им юридическая компания не получила ни одной жалобы на работу системы от автоводителей. «Хотя запуск единого агента я считаю временной несистемной мерой по обеспечению доступности полисов ОСАГО по всей территории России, тем не менее она позволяет достичь своей цели

— сократить количество нарушений прав автоводителей на стадии покупки полисов ОСАГО. Если даже страховые компании в своих офисах в регионе будут уклоняться от продажи полисов автоводителям, то без полиса ОСАГО от единого агента конкретный автовладелец не уйдет», — добавляет Николай Тюрников.

ОСАГО под присмотром

По словам Игоря Юргенса, РСА намерен проводить с властями регионов, где действует «Единый агент», совещания и подписывать по итогам протоколы, в которых будут обозначены меры по борьбе с криминальными автоюрисстами. Он добавил, что «с некоторыми администрациями регионов уже есть положитель-

ный опыт взаимодействия по борьбе с мошенниками». Глава страховых союзов разъяснил, что в протоколах должны содержаться рекомендации судам, МВД, УФАС, УФНС. Например, главным управлением МВД регионов предлагается организовать спецгруппы по расследованию дел о страховом мошенничестве и единое окно для приема соответствующих обращений. Кроме того, УФАС могут выявлять факты недобросовестной рекламы, прокуратура — проверять законность отказов в возбуждении уголовных дел, УФНС — факты неуплаты налогов автоюрисстами.

Игорь Юргенс уточнил, что без проведения таких совещаний и фиксации их результатов в протоколах страховое сообщество опасается запустить работу «Единого агента» в новых регионах.

По сути, система единого агента должна остаться без применения уже с января 2017 года. С нового года все страховщики будут обязаны продавать электронные полисы ОСАГО. Сейчас электронные полисы ОСАГО продают 17 из 71 страховщика ОСАГО в стране. Как рассказали, «Б» в РСА, союз уже разослал компаниям письмо о том, что необходимо пройти тестирование и подключиться к электронным продажам. Тестирование на сервисе союза уже прошли 59 страховщиков. «Стандартный график подключения страховой компании к соответствующей системе РСА составляет две-три недели. Этому должна предшествовать подготовка программного обеспечения самой компании. У остальных страховщиков еще есть время, чтобы подготовиться к полноценным продажам e-ОСАГО», — пояснили, «Б» в союзе.

При этом система «Единый агент» и e-ОСАГО будут сосуществовать. «Мы не связываем введение обязательных продаж e-ОСАГО и работу „Единого агента“, потому что не все автоводители готовы покупать полис в виде электронного документа. Некоторые автомобилисты выбирают именно бумажный полис ОСАГО», — объяснили в РСА.

Кроме того, сейчас РСА разрабатывает систему, которая позволит

обеспечить бесперебойность продажи полисов и в электронном ОСАГО, где для этих целей будут внедрены принципы «Единого агента». В случае невозможности заключения электронного полиса на сайте одного страховщика потребитель будет иметь возможность купить полис на сайте другого страховщика, который будет ему предложен случайным выбором по номеру ПТС. Однако такая технология не исключает возможности при желании оформить себе полис в другой компании без применения резервной системы.

Страховщики указывают, что продажа онлайн часто тормозит технические работы на сайтах или невозможность идентифицировать клиента. Но с января 2017 года оправдаться этими причинами перед регулятором страховщики не смогут. ЦБ разработал требования к сайтам компаний ОСАГО. Сначала регулятор заявлял, что перерывы в работе сайта компаний не должны превышать четыре часа в месяц (см. «Б» от 2 августа), а потом продлил срок до 30 минут в сутки (см. «Б» от 11 ноября).

«Страховые компании максимум на 1% готовы к введению электронного ОСАГО. Ведь электронное ОСАГО будет означать для них невозможность навязывать допуслуги при покупке полисов, занижать КБМ (коэффициент бонус-малус. — «Б»), не предоставляя законные скидки, отказывая клиентам в покупке полисов», — говорит Николай Тюрников. — В то же время более 80% автоводителей ждут электронного ОСАГО, чтобы как-раз избавиться от неприятного общения в офисах страховых компаний».

Единый агент по-прежнему сможет выдавать бумажные полисы каждому обратившемуся автоводителю. «Более того, целесообразно распространить действие единого агента и на продажи онлайн. Даже если страховые компании станут саботировать работу своих сайтов по выдаче электронных полисов, у единого агента можно будет приобрести электронный полис», — одобряет намерения РСА юрист.

Елена Григорьева

ОСАГО покажет натуру

— реформа —

Поправками предусмотрено лишение страховщика права на натуральные выплаты в случае нарушений правил компенсации ремонтом.

Долгий путь к ремонту

Идея ввести приоритет ремонта над денежными выплатами предлагала Российский союз автостраховщиков (РСА) еще в 2015 году. В апреле 2016 года глава Ассоциации по защите прав автострахователей Максим Ханжин поднял эту тему во время «Прямой линии» с президентом Владимиром Путиным, предложив создать сеть авторизованных автосервисов, где водители могли бы ремонтировать свои машины, получая направления от страховщиков. Президент назвал идею «хорошей и правильной», при этом отметил, что надо подумать, как ее «трансформировать в реальную жизнь». Позже правительство РФ поручило Минфину совместно с ЦБ подготовить законопроект, что и было сделано.

«Важнейшим преимуществом перед денежной выплатой для водителя оказывается тот факт, что натуральная выплата проводится без учета износа автомобиля», — заявил глава РСА Игорь Юргенс, комментируя законопроект Минфина. «Мы видим один плюсы», — говорит руководитель управления методологии обязательных видов страхования «АльфаСтрахования» Денис Макаров. — Ремонт позволит контролировать и обеспечивать надлежащее качество услуги по ОСАГО. Это переход к принятой в развитых странах модели отношений, когда не нужно ездить лишний раз за деньгами и переживать, что выплаты не хватит на осуществление качественного ремонта». По его мнению, благодаря переходу на натуральную систему выплат уйдет схема с участием юридических посредников. «Схема давно обкатана в каско и нареканий не вызывает», — добавляет руководитель дирекции розничного бизнеса «Ингосстраха» Виталий Княгиничев. — С пострадавшего снимается головная боль по поиску места ремонта, по стоимости ремонта, по согласованию объема работ».

Впрочем, у страховщиков имеется ряд замечаний к проекту Минфина. По мнению господина Юргенса, выбор станции техобслуживания для ремонта должен оставаться за страховой компанией. «Именно страховщик при наличии нескольких СТОА, отвечающих необходимым требованиям, может прогнозировать их загруженность и учитывать иные факторы для обеспечения наиболее качественного урегулирования вопроса с ремонтом», — говорит он. — Автовладелец может не знать всех этих нюансов: если он будет выбирать сервис сам, то он рискует оказаться в очереди на обслуживание». Споры по поводу порядка выбора сервиса, по данным, «Б», шли между Минфином и ЦБ, из-за чего законопроект долгое время не вносился на рассмотрение в Госдуму (на момент написания статьи это так и не произошло).

Виталий Княгиничев считает, что норма, согласно которой износ деталей при натуральном возмещении не учитывается, содержит риски для страховщика, поскольку новые детали (особенно на старые машины) довольно дорогие. «В тарифе на ОСАГО

пока это не отражено», — отмечает он. Спорной, по мнению господина Княгиничева, является норма о возложении на страховщиков «явно несвойственных им функций», таких как определение предельных сроков ремонта. «Подобные нормативы должны разрабатываться профильными ведомственными НИИ и утверждаться документом федерального уровня», — говорит он. — Полагаем, что если страховщик отвечает за качество ремонта, право регрессного требования к СТОА должно быть направлено зафиксировано в этих поправках. Также не понятно, например, каким образом страховщик сможет реализовывать требования по сохранению гарантийных обязательств изготовителя транспортного средства». «Требования к СТОА должны быть мягкими», — считает Денис Макаров. — В стране пока не идеально отлажена структура ремонта и нет централизации по управлению СТОА. На первоначальных стадиях могут быть вопросы о том, как правильно контролировать качество услуги».

Собственные замечания к законопроекту представила и Федеральная антимонопольная служба (ФАС). Ведомство, в частности, не устраивает пункт, согласно которому в случае выявления некачественного ремонта машина ремонтируется повторно. По мнению ФАС, в такой ситуации потерпевшему должна быть предоставлена возможность выбора, как и сейчас, — компенсировать ущерб ремонтом или деньгами. «Это будет являться дополнительным стимулом для страховщиков для обеспечения качественного ремонта, а также устранил необходимость для граждан пользоваться услугами СТОА, зарекомендовавшей себя не лучшим образом», — считает в ФАС. В Минфине против этой идеи: это снова приведет к значительному росту споров с клиентами по поводу качества ремонта. Страховщик, в свою очередь, может предусмотреть в договоре с автосервисом ответственность за некачественный ремонт.

Исполнительный директор ассоциации автосервисов НАПТО Борис Ласкин поддержал законопроект Минфина. При этом он отметил, что взаимоотношения автосервисов и страховщиков должны быть максимально урегулированы: нужно прописать стандарты, требования к квалификации ремонтников, количество нормочасов на ремонт и другие правила игры. «Должна быть создана схема, при которой бы стра-

ховщики четко понимали, за что они платят сервису, а у сервисов не должно возникать вопросов с недоплатой за ремонт», — добавляет Борис Ласкин. Руководитель кузовного сервиса группы компаний «Автоспеццентр» Виталий Олефиренко пояснил, «Б», что сегодня, выполняя ремонт преимущественно гарантийных машин, дилерские центры соблюдают рекомендации производителя. «После того как будут приняты поправки в закон об ОСАГО, значительно увеличится поток клиентов с постгарантийными машинами», — говорит он. — Для таких случаев в законе обязательно должны быть прописаны критерии оценки качества ремонта, а этого пока нет».

Господин Олефиренко приводит в пример довольно типичный случай: на старой машине красится деталь, и клиент потом предъявляет претензии по поводу того, что маляры якобы не попали в цвет. По факту выполнить такую работу очень сложно, поскольку заводская краска с годами выцветает, в результате возникают споры и конфликты. «Эта проблема существует и сейчас, но она стоит не так остро, поскольку в рамках ОСАГО к нам поступает немного автомобилей, но после принятия поправок при натуральной форме возмещения убытков ожидается серьезный рост обращений», — отмечает он. — Тем более что по договору со страховой компанией в случае возникновения спора относительно качества работы, в том числе в судах, мы выступим ответчиком».

Клиент может нанять и профессионала-автюриса, говорит Виталий Олефиренко, который будет специально искать недочеты в выполненной работе. «Есть риск, что мошеннические схемы перетекут в область СТОА», — подтверждает Виталий Княгиничев. — Надо будет еще посмотреть на практике, насколько СТОА готовы разделить со страховыми компаниями ответственность за качество ремонта».

Помимо этого, отмечает Виталий Олефиренко, дилерским центрам теперь придется осваивать новые технологии ремонта. Сегодня в рамках ремонта гарантийных машин по каско поврежденная деталь меняется на новую, ОСАГО же допускает восстановление-реставрацию деталей, локальный ремонт, локальную покраску. «Многие центры не имеют большого опыта в таких работах», — добавляет он.

Защитники против

Правозащитники законопроект раскритиковали. Глава Ассоциации по защите прав автострахователей Максим Ханжин считает, что противодействие автоюрисстам не может служить оправданием для введения новой схемы компенсации ущерба. Изначально, когда эта тема обсуждалась во время «Прямой линии с президентом», подразумевалось создание пула автосервисов, которые будут соответствовать строгим критериям, говорит господин Ханжин. Из этого списка автоводители и должны выбирать место для ремонта машины, не согласовывая ничего со страховщиком. «Главное, что автосервисы не должны зависеть от страховщиков, как сейчас», — поясняет правозащитник. — Регулированием их деятельности должен заниматься, по его словам, к примеру, Минтранс или ЦБ. Страховщики отношения к ремонту не должны иметь, они обязаны выполнять лишь роль кассы и переводить деньги».

По его словам, опыт реформы техосмотра (в 2011 году) показал, что у РСА есть свои бизнес-интересы, «не совпадающие с интересами безопасности движения», в результате техосмотр превратился в «профанацию» и его сейчас почти никто не проходит. Велик риск, что институт натуральной формы компенсации ущерба будет такая же судьба, если поправки к закону об ОСАГО будут приняты в нынешнем виде, говорит Максим Ханжин.

Гендиректор компании «Главстрахконтроль» Николай Тюрников концептуально поддержал идеи Минфина: натуральная форма компенсации ущерба является «прогрессивной» и активно используется на Западе. «Но в России нужно обязательно оставить автоладельцам право выбора», — считает он. — Если этого не сделать, то мы получим злоупотребления со стороны страховщиков, которые будут пользоваться своей более сильной по отношению к страхователю позицией. Кроме того, в представленном Минфином законопроекте статья с ремонтом написана так запутанно, что понятна только профессионалам: обычные автоводители в ней с трудом смогут разобраться, а компании будут этим пользоваться». По мнению Николая Тюрникова, если сделать ремонт более выгодной и удобной формой возмещения ущерба без «принудиловки», то автоводители сами начнут ее выбирать добровольно.

Иван Буранов

ОПРАВДЫВАТЬ ДОВЕРИЕ – ЗНАЧИТ ПОМОГАТЬ И ВЫПЛАЧИВАТЬ

Объем страховых выплат – важнейший критерий выбора страховой компании как для частных клиентов, так и для бизнеса. За 9 месяцев 2016 года Страховая компания «Согласие» выплатила своим клиентам более 15,4 млрд рублей, а в ноябре произвела одну из самых крупных выплат на рынке – 450 млн рублей.

Только с начала 2016 года российский страховой рынок покинули более 50 компаний, а 20% из оставшихся находятся в так называемой красной зоне Центрального банка РФ (ЦБ). Регулятор лишает лицензии тех страховщиков, которые не способны выполнять принятые на себя обязательства, а также не обладающих достаточными финансовыми средствами. Поэтому очень важно, помимо информации о рейтингах, величине активов, платежеспособности, доли рынка, крупных клиентах, уровне прибыли, обращать внимание на крупные убытки, урегулированные страховой компанией за последнее время.

В ноябре 2016 года Страховая компания «Согласие» осуществила одну из самых крупных выплат на российском страховом рынке в размере 450 млн рублей. Страховой случай произошел на одном из объектов электроэнергетической компании «Мобильные ТЭС». В результате пожара, возникшего в комплектной передвижной генераторной установке PW Power Systems MP-25, причинен ущерб оборудованию силового трейлера. «Мы приложили максимум усилий, чтобы оперативно произвести эту выплату, поскольку для нас много значит доверие каждого клиента», — отметила генеральный директор СК «Согласие» Майя Тихонова.

Еще одной заметной выплатой стало возмещение по договору перестрахования доли убытка, превышающей 300 млн рублей. Страховое событие произошло на одной из ГРЭС, был поврежден энергоблок. После проведения расследования и экспертных оценок случай признан страховым.

В текущем году СК «Согласие» выплачено 139,9 млн рублей одной из финансово-кредитных организаций в рамках договора страхования коммерческого кредита по риску «длительный неплатеж». У банка, входящего в топ-10 крупнейших банков России, образовалась задолженность по уступленным банку денежным требованиям за товар, поставленный компании-должнику на условиях отсрочки платежа. СК «Согласие» является одной из немногих страховых компаний на российском рынке, представляющей страховую защиту бизнеса при просрочке платежа или банкротстве покупателя (должника).

Более 123,8 млн рублей выплачено Страховой компанией «Согласие» в результате аварии на электрической подстанции в Крыму. Страховой случай произошел по причине короткого замыкания и последовавшего за ним пожара, приведшего к повреждению мобильной электрической подстанции, расположенной недалеко от города Симферополя.

История выплат страховой компании поможет клиенту удостовериться в платежеспособности страховщика, а также понять, насколько компания готова отвечать по своим договорным обязательствам. Например, за 9 месяцев 2016 года Страховая компания «Согласие» выплатила своим клиентам свыше 15,4 млрд рублей. Свое финансовое благополучие, имущество или бизнес можно доверить только надежному и проверенному временем страховщику.

Иван Алексеев