

Тематическое приложение к газете **Коммерсантъ**

Страхование

Понедельник 27 ноября 2017 №220/П (6214 с момента возобновления издания)

16 Страховщикам предложили познакомиться с пациентами в ОМС

17 Европротокол не стал популярным: с оформлением ДТП по упрощенной схеме справляются только треть участников аварий

18 Удар по страховым мошенникам с новой базы: Минфин и ЦБ предлагают создать новую информационную систему по отслеживанию полисов

Поправки к закону об ОСАГО, которые называют ремонтной реформой, вступили в действие больше полугода назад. Страховщики, автодилеры и правозащитники ожидали, что в результате большая часть убытков будет возмещаться не деньгами, а ремонтом, а активность автоюристов снизится. Ожидания не оправдались.

Разочарование в деталях

— реформа ОСАГО —

«Автогражданка» была введена в 2003 году, и с тех пор у граждан, чьи автомобили были повреждены в ДТП, имелся выбор: направиться в «дружественный» страховщику сервис или получить деньги и выбрать место для проведения ремонта самостоятельно. Обычно предпочитали второй вариант, поскольку не доверяли страховщикам. Ситуация устраивала все стороны, пока страховщикам не стали наносить серьезный ущерб автоюристы, которые через суд начали взыскивать со страховщиков суммы на ремонт автомобилей своих клиентов, в два-три раза превышающие выплаты. При этом, как утверждают страховые компании, значительная часть этих сумм шла не на ремонт, а на оплату услуг адвокатов.

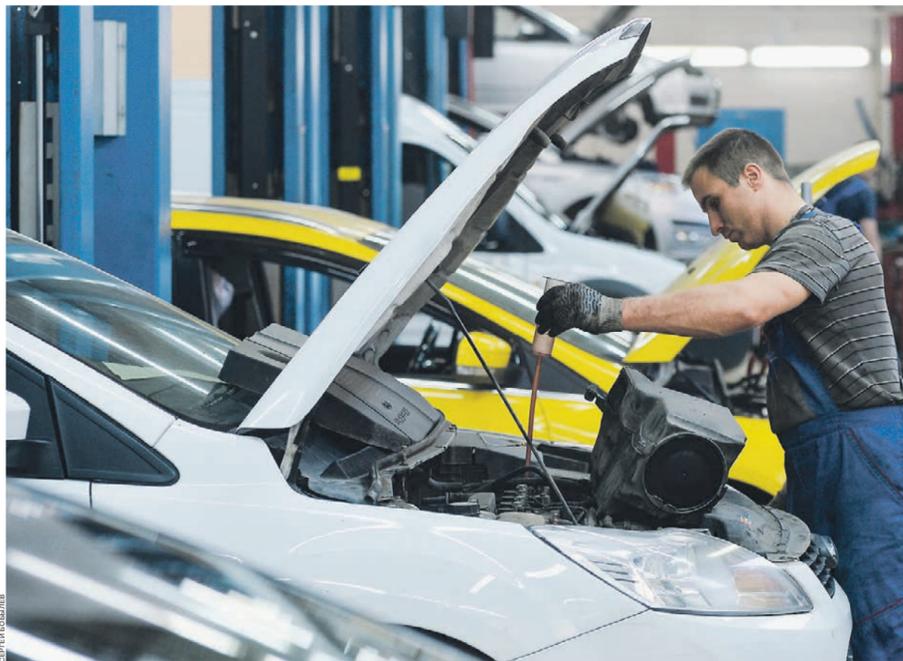
В итоге реформой был утвержден такой порядок: страхователю предлагается список автосервисов, где можно отремонтировать машину. Автомобили не старше двух лет должны ремонтироваться на авторизованных станциях для сохранения гарантии. На работы дается не более 30 дней, сервис не должен находиться дальше 50 км от места аварии или места проживания автовладельца. При невозможности выполнить одно из этих условий убытки от ДТП компенсируются деньгами. Денежное возмещение также применяется в случаях причинения вреда здоровью, смерти потерпевшего, при полном уничтожении машины, а также если стоимость ремонта превысила лимит в 400 тыс. руб.

В результате страховщики стали чаще направлять автовладельцев на ремонт на СТО, говорит исполнительный директор РСА Евгений Уфимцев. У крупных компаний, по данным союза, до принятия закона доля урегулирований в натуральной форме не превышала 20%, сейчас она выше 40%.

При этом остается ряд проблем. Первая, рассказывает господин Уфимцев, — это излишне строгие требования к автосервисам: «Часто их выполнить невозможно, особенно в небольших населенных пунктах, очень удаленных от крупных райцентров. Расстояния там могут быть и 100 км, и 200 км до ближайшего автосервиса. Такие проблемы возникают и в крупных городах. Кроме того, часто невозможно выполнить ремонт в установленный 30-дневный срок — слишком много времени уходит на доставку запчастей». На этапе разработки закона РСА предупреждал о том, что эти требования чрезмерны, отмечает Евгений Уфимцев, в каско они отсутствуют. «И в каско все работает, жалоб практически нет. Но Банк России, к сожалению, настаивал на такой норме, — говорит он. — Автосервисы, зная, что не могут выполнить требования, просто не заключают договоры со страховщиками, возникает дефицит мест, куда можно отправить машину на ремонт. В итоге страховщик компенсирует ущерб деньгами». «Ингосстрах» заключил всего девять договоров со СТОА, рассказал «Ъ» глава дирекции розничного бизнеса компании Виталий Княгиничев. «Для полномасштабного развития натуральной формы возмещения этого недостаточно», — считает он.

На деятельности автоюристов новая редакция закона никак не отразилась, констатируют в РСА, ограничения мошенники легко обходят, например, делают для своих клиентов временную регистрацию в отдаленных городах специально, чтобы страховщик не мог выполнить требования о 50 км до станции и был вынужден возмещать ущерб деньгами.

В РСА предлагают убрать из закона требования к СТО. «Нам говорят, что, мол, страховщики начнут злоупотреблять своим правом, направлять граждан ремонтировать за несколько сотен километров», рассказывает Евгений Уфимцев. — Но все это можно контролировать, введя высокие штрафы». Также необходимо разрешить использование бу запчастей в автосервисах (сейчас закон это запрещает), отмечает господин Уфимцев: новые не всегда доступны из-за низкой стоимости полиса, особенно когда нужно ремонтировать старые праворульные машины.



Работники автосервисов считают, что страховщики занижают цены на ремонт на 50-70%

В РСА настроены оптимистично: там рассчитывают, что ЦБ внесет коррективы в требования к СТО. В самом Банке России ситуацию комментируют так: «Натуральная реформа развивается нормальными темпами». «Мы ждем от страховщиков анализа правоприменительной практики натурального возмещения и предложений, касающихся возможных изменений законодательства», — говорят в ЦБ.

Неоригинальный подход

Недовольны «ремонтной» реформой и автодилеры. Основная их претензия связана с калькуляцией стоимости запчастей и работ, на основе которой потом оплачиваются услуги станций техобслуживания. Этим денег, пояснил «Ъ» президент ассоциации «Российские автомобильные дилеры» (РОАД) Олег Мосеев, не хватает для выполнения ремонта. «Проблема в справочниках РСА, которые применяются для расчета стоимости ремонта, — рассказал «Ъ» господин Мосеев. — Цены в них сильно отличаются от рекомендованных цен, применяемых дилерами. Разница может достигать 50-70%. В итоге автомобили, которые находятся на гарантии, не могут быть отправлены на ремонт к авторизованному дилеру. Денег на ремонт не хватает даже с учетом скидки на запчасти, которые автосервисы дают страховщикам».

Страховщики и автодилеры по-разному воспринимают сложившуюся ситуацию. «Автосервисы привыкли работать по схеме, которая действует в каско, когда страховая компания оплачивает счет, который ей выставляет СТО, по сути диктует свои условия, — объясняет Евгений Уфимцев. — Кроме того, заявления о том, что цены на запчасти в нашей методике сильно отличаются от рыночных, не совсем правда. Автокомпаниям считают цены только на оригинальные запчасти, особенно когда речь идет о ремонте гарантийных машин». При этом, по его словам, прямого запрета на использование неоригинальных запчастей нет: договоры между производителями и автодилерами предусматривают возможность установки неоригинальных запчастей, но только если это согласовано с производителем. «Процедура согласования довольно сложная — связываться с этим никто не хочет, хотя попытки были, но по факту такой практики нет», — признает господин Уфимцев. Кроме того, отмечает он, у страховщиков есть опыт работы с небольшими региональными автодилерами, которые ставят неоригинальные запчасти на подержанные машины: выплаты им хватает. «Спротивление мы пока наблюдаем в основном со стороны крупных московских дилеров», — резюмирует Евгений Уфимцев.

Заявления РСА господин Мосеев называет «дукавством». «Весь вопрос в последствиях, — объясняет он. —

Например, если на немецкий автомобиль установить неоригинальное китайское дешевое зеркало, то это может повлиять на работу всей машины. Если начнутся проблемы с электроникой, автовладельцу придется доказывать, что причина не в установленной неоригинальной запчасти, а в чем-то другом. К сожалению, такая логика сейчас заложена в законы и правила ОСАГО».

Кроме того, отмечает Олег Мосеев, эксперты сравнивали цены из справочника РСА не только с ценами оригинальных запчастей, но и запчастей сторонних производителей, поставляемых на конвейер. Речь идет о ситуациях, когда, к примеру, Bosch ставит автокомпаниям компоненты, которые потом продаются в магазинах как под брендом самой автомобильной компании («оригинальная запчасть»), так и под брендом Bosch (как правило дешевле, чем «оригинал»). И в этом случае эксперты сталкивались с отставанием справочников РСА от цен на рынке

Донастройка реформы

Несмотря на споры, в последние несколько месяцев ситуация стала улучшаться, это констатируют и страховые компании, и автосервисы. «Страховщики стали охотнее заключать договоры с автодилерами, но это пока скорее единичные случаи, чем практика рынка», — говорит Олег Мосеев. Однако отмечена новая негативная тенденция. «Автодилеры выставляют автовладельцам дополнительные счета на ремонт, требуют доплаты, — рассказывает Евгений Уфимцев. — Некоторые, не выникая в юридические тонкости, соглашаются. Те, кто подкован, начинают жаловаться, поскольку их в автосервис направил страховщик, ремонт осуществляется в рамках ОСАГО — какие могут быть дополнительные счета?» «Скорее всего, речь идет о ситуациях, когда клиент хочет, чтобы его автомобиль качественно отремонтировали на авторизованном автосервисе, — парирует Олег Мосеев. — А средств, выделенных на ремонт страховщиком в рамках страхового случая по справочнику, на это не хватает. Поэтому он добровольно соглашается доплатить разницу, получив необходимое ему качество работы».

Президент Ассоциации по защите прав автострахователей Максим Ханжин характеризует результат ремонтной реформы как «провальный». «Никакого улучшения для клиентов не произошло, — говорит он. — Идея была в том, чтобы создать два профессиональных сообщества из страховщиков и автосервисов, чтобы потребитель мог свободно выбирать, где ремонтировать. Сейчас он выбирает из того, что предлагает компания, и выбор этот совсем небольшой». Альтернативу получили не водители, а страховщики, утверждает господин Ханжин: в «токсичных» регионах они делают так, чтобы большая часть выплат производилась ремонтом, где есть доходность от ОСАГО — деньгами. Для за-

вершения реформы необходимо закрепить требования к автосервисам: оборудованию, квалификации сотрудников, их навыкам, говорит Максим Ханжин. Эффект от реформы получился «обратный», отмечает Виталий Княгиничев: необходимо как минимум ввести полугодичную гарантию на ремонт, дифференцировать его сроки в зависимости от сложности.

Иван Буранов

«Надеюсь, закон о санации долго останется теоретическим»

— позиция регулятора —

Главная проблема страхового рынка — убыточность ОСАГО — уже привела к кризису крупнейшей розничной компании «Росгосстрах». Что об этом думают в Центробанке, как он будет проводить санацию других проблемных страховщиков, какие сегменты страхового рынка уйдут, а какие могут показать рост, корреспонденту «Ъ» ЕЛЕНЕ ВЕБЕР рассказал зампред Банка России ВЛАДИМИР ЧИСТУХИН.

— Выплаты по ОСАГО снижают прибыль страховщиков. Достаточны ли тарифы в сегменте?

— В первом квартале 2018 года мы проведем актуарную оценку их достаточности. Когда мы говорим об убыточности ОСАГО, не надо забывать, что оно является ключом к розничному рынку. И, как показывает наша аналитика, многие страховщики недорабатывают по части регулирования своей убыточности и сокращения расходов. По крайней мере в прошлом многие из них предпринимали минимум усилий, чтобы остановить мошенничество в ОСАГО и автопосредников, которые злоупотребляют правом. Кроме того, оценивая тарифы, мы должны будем понять, как на убыточность повлиял переход от прямых выплат к ремонту. Что важно, основная часть убытков приходилась и пока приходится на «Росгосстрах», но сегодня компания принимает серьезные меры с целью их сокращения: организационные, правовые, в том числе меры противодействия внутреннему мошенничеству.

Если эти действия будут успешными, убытки резко сократятся.

— Как вы оцениваете финансовую устойчивость страховщиков?

— По сравнению с 2013 годом, когда ЦБ получил полномочия по регулированию и надзору в сегменте, устойчивость рынка повысилась. Изменились требования по нормативам, резервам, собственным средствам, компании были вынуждены серьезно улучшить качество своих активов. Плюс в отношении крупнейших страховщиков проводятся мероприятия, направленные на улучшение их систем управления рисками, внутреннего контроля, актуарной функции, требований по аудиту, и теперь ЦБ доверяет им гораздо больше.

— Что даст страховому рынку механизм санации?

— Это инструмент для повышения вариативности решений органа надзора: что делать с компанией, которая находится в непростой финансовой ситуации? Если ее уход чреват рисками для отдельного региона или для страны в целом — мы сможем не только закрыть ее, как это происходит сейчас, но и обеспечить продолжение ее работы. Конечно, поменяв собственников, менеджмент и докапитализировав ее.

— То, что происходит с «Росгосстрахом», — это санация или нет? Все, что вы перечислили, там и произошло: смена собственников, менеджмента, докапитализация...

— «Росгосстрах» находится в периметре санации его основного собственника банка «Открытие», и, конечно, собственник помогает «Росгосстраху» в финансовом плане.

с15

ВТБ Страхование — надежная защита вашего бизнеса

ВТБ Страхование входит в десятку крупнейших отечественных страховых компаний

> 3 млн физических и юридических лиц являются нашими клиентами

64 представительств в регионах

38 филиалов в городах РФ



Надежные финансовые показатели

ВТБ Страхование — один из самых динамично развивающихся участников российского страхового рынка



Успех и надежность компании подтверждают максимальные рейтинги среди страховщиков с российским капиталом



8 800 100-44-40 (звонок по России бесплатный) www.vtbins.ru



ООО СК «ВТБ Страхование» Лицензия СЛ № 3398 / СИ № 3398 от 17.09.2015 г. Рязань.