

ПРЯМОЕ УРЕГУЛИРОВАНИЕ УБЫТКОВ В АВТОСТРАХОВАНИИ – ПРОБЛЕМЫ КЛИЕНТА И СТРАХОВЩИКА

Л. Е. Кондратьева, студентка I курса магистратуры экономического факультета ГОУВПО «Мордовский государственный университет имени Н. П. Огарёва»

В статье рассмотрены положительные и отрицательные стороны системы прямого урегулирования убытков в автостраховании. Проведен анализ проблем клиента и страховщика, применяющих данный механизм урегулирования убытков. На основании проведенного исследования предложены меры по усовершенствованию системы прямого урегулирования убытков.

Ключевые слова: ОСАГО, страховая выплата, система прямого урегулирования убытка (ПВУ), страховой рынок, Российский Союз Автостраховщиков (РСА).

Важнейшему элементу Европротокола – системе прямого урегулирования убытков уже более года. Суть данной схемы состоит в том, что для получения возмещения по ОСАГО страхователи могут обращаться не в страховую компанию виновника ДТП, а в свою компанию, где и был приобретен полис. Данная схема работает, при условии, что в аварии участвуют не более двух машины, вред причинен только имуществу (без пострадавших), виновник ДТП не отрицает своей вины, размер ущерба не превышает 25 тыс. руб. (рисунок 1).

Не смотря на периодически возникающие проблемы, система работает. По данным Российского Союза Автостраховщиков по новой схеме свои проблемы решает каждый пятый страхователь. Общая сумма выплат по ПВУ уже почти достигла 5 млрд. руб., причем если в первый год после введения системы эта сумма составила всего 1,5 млрд. руб., то за следующие полтора года это уже больше 3 млрд. руб.

Вы можете

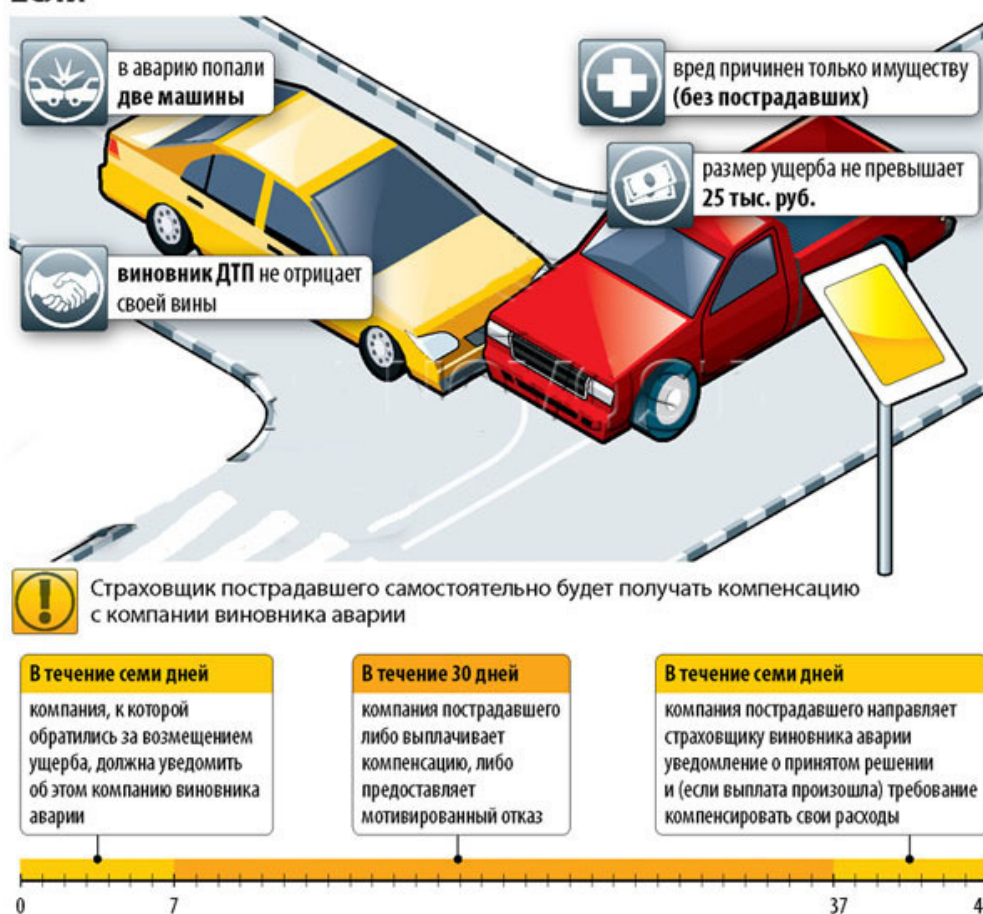


возможно оформление документов о прямом возмещении убытков без представителя ГИБДД



пострадавший водитель может обратиться за возмещением ущерба от аварии в свою страховую компанию и получить выплату

Если



Р и с у н о к 1 Прямое возмещение убытков при ДТП

Никто из специалистов не спорит в достоинствах данной системы, так широко распространенной на Западе. Предоставление страхователям права на прямое урегулирование вреда у своего страховщика ОСАГО дает множество преимуществ. Среди них:

1) ускорение урегулирования страхового случая. Прямой страховщик заинтересован в быстром и качественном обслуживании, поскольку он рискует потерять своего клиента.

2) быстрое оформление документов на месте ДТП. Водителям нужно только заполнить Извещение о ДТП.

3) стимулирование независимости и объективности экспертизы ущерба. Такой элемент системы прямого урегулирования как фиксированная сумма обратного требования ведет к уравниванию интересов прямого стра-

ховщика и страховщика виновника в части оценки размера страхового возмещения.

4) создание единых условий конкуренции страховщиков ОСАГО. Решение по каждому страховому случаю затрагивает интересы двух разных страховых компаний, при этом максимально низкий процент разногласий между ними является залогом эффективности всей системы. Страховщики применяют единые правила определения степени гражданской ответственности, единые правила выставления обратного требования. Государственные органы обеспечивают контроль единых стандартов независимой экспертизы.

5) отсутствие обращений клиентов в судебные инстанции и заинтересованность страховщиков в сохранении и расширении клиентской базы по другим, более прибыльным, видам страхования.

Но, вместе с тем, к существующей системе ПВУ так же можно высказать огромное количество претензий, причем как со стороны клиентов страховых компаний, так и со стороны самих страховщиков. Первые недовольны теми задержками, которые имеют место буквально в каждом случае, вторые предъявляют претензии к коллегам по цеху, которые не хотят работать с урегулированием больших убытков и отсылают клиентов в другую страховую компанию. В нашей стране, напомним, страхователь может выбирать между прямым урегулированием и обращением в страховую компанию виновника. Этот факт приводит ко многим проблемам. Самая важная из них, которую необходимо решить – это селекция убытков.

Рассмотрим подробнее наиболее острые проблемы, с которыми приходится сталкиваться участникам страхового рынка. Начнем со страхователей.

Практика дифференцирования убытков (то есть когда удовлетворяются мелкие, а крупному клиенту рекомендуют обратиться в компанию причинителя ущерба) никак не служит интересам страхователей. Эта проблема является частью более сложной, и, пожалуй, основной проблемой современного российского страхового рынка – наличия большого числа весьма сомнительных компаний, для контроля за которыми у регулирующих органов не хватает зако-

нодательного инструментария. Работа в этом направлении ведется, и уже с 1 января 2012 года базовый уставный капитал страховых компаний должен быть увеличен в 4 раза – до 120 млн. руб. Но пока, если компания виновника ДТП лишилась лицензии, ушла с рынка или полис его оказался фальшивым, то никакого прямого урегулирования не будет, «свой» страховщик в выплате откажет, предоставив автовладельцу решать проблему самому. В этом случае, обязательства обанкротившихся компаний переходят на урегулирование в РСА. Здесь возникает другая проблема – затягивание процесса страховой выплаты. Хотя ПВУ в основном и позиционировалась как схема, при которой страхователи будут получать деньги в максимально короткие сроки, на практике эта процедура затягивается. Зачастую страхователь теряет много времени и в конечном итоге обращается в страховую компанию виновника ДТП. Более того, многие юристы настоятельно советуют своим клиентам не надеяться на новую схему, а сразу же идти к другому страховщику. Все дело в том, что страховые компании не стремятся удерживать своих клиентов по ОСАГО. Да, конечно, внутри они борются за показатели возобновляемости очень активно, но на деле основное значение имеет все же общий показатель сборов. Поэтому, даже если клиент потерян, всегда можно надеяться на то, что придет новый. Другая причина задержек в выплатах состоит в том, что компания некоторое время рассчитывает размер убытка и решает – выгодно ли ей его урегулировать или нет? При последнем ответе часто стараются сделать все, чтобы как можно дольше затянуть выплату (т.к. деньги работают на банковских счетах) или вообще отправить страхователя в компанию виновника. В РСА ведется работа в данном направлении. Со всем недавно были введены финансовые санкции в размере 100 тыс. руб. по каждому доказанному случаю необоснованного отказа от выплаты или намеренное затягивание процесса урегулирования. Основанием для выставления штрафных санкций может служить решение специальной комиссии по рассмотрению нарушений в прямом возмещении убытков по ОСАГО. В правилах профессиональной деятельности РСА сформулирован порядок применения санкций к страховым компаниям за те или иные нарушения. Теперь под этот поря-

док будет подпадать и нарушения выплат клиентам по прямому урегулированию убытков [3].

Средний размер выплаты так же снижается, что тоже вызывает недовольство среди страхователей. Несмотря на объективные показатели, связанные с ростом стоимости запчастей и работ, средняя выплата по системе прямого возмещения ущерба находится на несколько более низком уровне, чем выплата при традиционном способе урегулирования убытка. Согласно поступившим от РСА и ФССН данным, эти цифры составляют 20,8 и 24,4-30,00 тыс. руб. соответственно [4].

Выше, мы уже отмечали, что даже при очевидных небольших авариях страхователи все же опасаются переходить на упрощенное оформление ДТП, и предпочитают тратить часы в ожидании сотрудников ГИБДД, чтобы все же оформить всё официально. В первую очередь это – неуверенность в собственной предварительной оценке полученных повреждений и опасений превысить установленный в настоящее время лимит в 25 тыс. руб. Во-вторых, при данной схеме у водителей есть опасения, что их могут привлечь к ответственности по статье 12.27 КоАП РФ за незаконное оставление места ДТП [1]. Итогом «европейского подхода» может стать лишение прав на полтора года или административный арест на 15 суток.

Теперь обратим внимание на проблемы страховщиков. На наш взгляд, новая схема урегулирования «на руку» страховым мошенникам, которым будет легче инсценировать ДТП и самостоятельно оформлять извещения для страховых компаний. К тому же, наличие выбора у страхователя между обращением в свою компанию и компанию виновника ДТП, а так же слабая коммуникация между отдельными страховыми компаниями дает возможность пострадавшим одновременно заявлять убытки в обеих компаниях. В этом случае было бы разумнее оставить лишь вариант с обращением к собственному страховщику. Так, по крайней мере теоретически, страховщик заинтересован в своем клиенте и, скорее всего, особых препон на пути получения выплаты ставить не будет.

Стоит обратить внимание и на страховые компании, в портфеле которых доля ОСАГО составляет порядка 70-80 %. Они не справляются с таким количеством клиентов по урегулированию клиентов. Дело в том, что теперь такие компании вынуждены урегулировать убытки не только своих клиентов, но и клиентов других компаний в рамках ПВУ. В результате, растут издержки страховщика, а с учетом того, что портфеле этих компаний есть еще и КАСКО, банкротства и отзыв лицензий не минуемы. К тому же, введение системы ПВУ, единственной целью которой является улучшение сервиса для клиента и возможности упрощенного оформления ДТП, увеличивает расходы на ведение дела и убыточность операций ОСАГО. Хотя эксперты видят в этом и свои плюсы – да, мелкие компании разорятся, но это лишь будет способствовать «очищению» рынка.

Говоря о затратах страховщиков нельзя обойти вниманием и проблемы с налогообложением. Те средства, которые страховые компании по фиксированным суммам перечисляют друг другу через клиринговую палату, вполне могут быть сочтены суммами, с которых страховщикам нужно уплатить налог. В худшем случае компании даже грозит арест ее счетов, на которых зарезервированы средства для клиринга. Соответственно, участвовать в общей процедуре она не будет. А в данном случае даже потеря одного звена грозит очень серьезными последствиями – затормозить может весь механизм. Решить эту проблему можно – внеся ряд поправок в НК РФ. Суть предложенных поправок заключается в том, чтобы по законодательству все финансовые ресурсы, которые используются для взаимных расчетов, компании могут относить на финансовый результат – тогда налоговые вопросы отпадут сами собой. Тогда существенное препятствие, тормозящее развитие всего ПВУ, на российском рынке будет снято. Но принятие таких изменений займет довольно много времени [4].

Теперь перейдем к вопросу оценки ущерба, нанесенного водителям при наступлении страхового случая. Непременным условием при введении ПВУ считалось наличие единой методики определения ущерба автотранспортного средства вследствие ДТП с целью определения стоимости восстановительного

ремонта. Данная методика, которая по поручению Правительства РФ должна была быть подготовлена Минтрансом РФ. За прошедшие семь лет с момента введения ОСАГО в России она так и не создана, РСА так же оставил эту проблему без должного внимания. В результате оценка ущерба в разных компаниях проводится по-разному и суммы выплат сильно разнятся. Отсюда и возникают непрекращающиеся споры между страховщиками.

Конечно, необходимо дальнейшее совершенствование системы и оно будет производиться. На наш взгляд, для этого, прежде всего, необходимо:

1) ускорить разработку и утверждение ответственными министерствами единых стандартов независимой технической экспертизы. Наличие официально утвержденных стандартов, с одной стороны, позволит страховщику избежать конфликта с клиентом, а с другой стороны – избежать конфликта со страховщиком причинителя вреда при прямом возмещении вреда.

2) разработать механизм, исключающий возможность неплатежей страховым компаниям, осуществившим страховые выплаты своим клиентам, со стороны страховщиков, застраховавших ответственность виновника ДТП. Без такого механизма пострадает финансовая устойчивость всех добросовестных страховщиков, станет невозможной система клиринговых взаиморасчетов.

3) законодательно устранить спорные ситуации при определении страхового случая по ОСАГО.

4) кроме поправок в законодательство об ОСАГО, принять соответствующие поправки в налоговое законодательство, в порядок бухгалтерского учета, которые позволят страховщикам избежать дополнительных налоговых и иных расходов.

5) создать технические условия для электронного обмена данными и электронного документооборота между страховщиками, обеспечивающих значительную экономию затрат страховщиков при прямом возмещении вреда, разработать необходимые регламенты.

6)разработать методику определения гражданской ответственности в страховой компании при отсутствии справок из ГИБДД.

7)разработать и законодательно закрепить комплекс мер, направленных на борьбу со страховым мошенничеством при упрощенном порядке оформления ДТП. Осуществить запуск Автоматизированной Информационной Системы.

8)законодательно закрепить полномочия страховой компании по определению виновного в ДТП, определить в каких случаях ГИБДД обязана выезжать на место ДТП, определить юридический статус извещения о ДТП, права, обязанности и ответственность сторон по оформлению ДТП.

9)введение безальтернативного ПВУ. Страховые компании не будут отправлять клиента к другому страховщику, а станут работать с ним от начала – продажи полиса – и до конца – страховой выплаты. Не возникнет и больше проблем с селекцией убытков.

В защиту ПВУ следует сказать, что даже в странах с высокой страховой культурой оно сложилось далеко не сразу. К примеру, во Франции на адаптацию системы ушло около 10 лет. А в России, с ее еще «молодым» страховым рынком, такая схема естественно не обойдется без проблем. Рассмотренные нами проблемы – решаемы, и это не повод, чтобы возвращаться к прежней процедуре урегулирования убытков.

Библиографические ссылки

1. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ в ред. от 23.11.2009 г. // Справочная правовая система Консультант Плюс.
2. Федеральный закон № 40-ФЗ от 25.04.2002 г. «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», в ред. 01.02.2010.г. // Справочная правовая система Консультант Плюс.
3. Вестник страховых союзов. Информационный бюллетень. // Выпуск № 1 (8), май 2010. Режим доступа: <http://www.autoins.ru/ru/index.wbp>.
4. Европротокол: прямое урегулирование и упрощенное оформление ДТП. Режим доступа: <http://euro-protokol.ru/>.