

Они не продляют договоры ОСАГО, заявляя, что у них нет бланков. Но при согласии дополнительно застраховать жизнь полис сразу же находится.

25 июня в администрации Омска прошло заседание секции по вопросам развития потребительского рынка и защиты прав потребителей. Главной темой обсуждения стала укоренившаяся в России полукриминальная обстановка на рынке ОСАГО. «КВ» публикуют фрагменты рассказа председателя правления Омской областной общественной организации «Общество по защите прав потребителей в сфере страхования» Игоря Пушкаря о том, к чему следует быть готовым автовладельцам, решившим застраховать свою гражданскую ответственность, и как себя вести.

Омичи застраховались на 1,5 млрд

В 2013 году, когда формировалась повестка нашей секции на 2014 год, Госдумой уже были приняты в первом чтении изменения в закон об ОСАГО. Комитет по финансовым рынкам утверждал, что в новый, 2014 год мы войдем с новой редакцией ФЗ. Изменения планировалось утвердить в ноябре 2013 года, затем они стояли в повестке целого ряда заседаний, но ни в осеннюю, ни в весеннюю сессию приняты не были. Последний раз их рассмотрение перенесли на 17 июня, однако до сих пор в законе об ОСАГО ничего не изменилось. Тем не менее нам есть о чем поговорить, так как ситуация на рынке ОСАГО, к сожалению, не стоит на месте.

На сегодня рынок ОСАГО является одним из наиболее динамично развивающихся и перспективных для страховых компаний (далее – СК). С ним же связаны самые большие проблемы. По статистике ГИБДД на 1 января 2014 года, в РФ зарегистрировано 53 млн автомобилей. За 2013 год в России было собрано за ОСАГО более 134 млрд рублей, в Омской области – 1,5 млрд рублей, что на 7% больше, чем в 2012 году. Выплаты страховщиков по нашему региону в прошлом году составили 894 млн рублей, то есть порядка 60% от собранных ими денег.

Аффилированные оценщики занижают стоимость ремонта...

В прошлом году мы получали огромное количество жалоб на СК, связанных с выплатами компенсаций. Страховщики либо незаконно отказывали в выплатах, либо занижали их размер. Что они делали? Каждая крупная компания создавала аффилированную оценочную структуру, чтобы она проводила экспертизу автомобиля клиента, которому был причинен ущерб. В базу стоимости необходимого ремонта такими оценщиками вводились понижающие коэффициенты. Скажем, если в среднем по регионам стоимость нормочаса была, условно говоря, 600 рублей, то у этих аффилированных оценщиков она составляла 300 или 400 рублей. В каком бы регионе ни происходило ДТП, устанавливаемых ими сумм не хватало на восстановление автомобиля.

Безусловно, прямой правовой связи между страховыми и оценочными компаниями нет. Скажем, если «Росгосстрах» создал крупную оценочную организацию «Автоконсалтинг Плюс», понятно, что ее учредителем является не «Росгосстрах», а другие лица. Но «Росгосстрах» направляет все акты осмотров в одну и ту же организацию, и все прекрасно понимают, чьи это оценщики.

... а независимые остаются без работы

Независимые оценщики существуют, но их услуги востребованы лишь в том случае, когда автовладелец, получивший выплату от СК, недоволен ее размером. Результаты независимых экспертов иногда в разы превышают то, что насчитали компании, аффилированные со страховщиками. С новой оценкой автовладелец может идти в суд. В 95% случаев такие дела выигрываются заявителями, но мало кто готов тратить время на разбирательства.

Создание СК аффилированных организаций сильно повлияло и на местную экономику. До 2006–2007 годов омский филиал любой СК мог заключить договор с любым местным оценщиком. Существовал свободный рынок оценки. Сейчас его нет, и наши оценщики получают работу только тогда, когда к ним обращаются за ревизией экспертизы, произведенной по заказу страховщиков.

Еще одна проблема – необоснованная задержка выплат. По закону СК обязаны произвести выплату в течение 10 дней, однако они не соблюдают сроки. Учитывая объем рынка, им выгодно так поступать, чтобы успеть инвестировать деньги в собственных интересах.

Поштучно не продают

В последнее время ко всем вышеперечисленным проблемам добавились новые, связанные с заключением договора ОСАГО. Заключить договор по цене, которая определена постановлением правительства РФ, стало крайне сложно. Дело в том, что в данный момент на страховом рынке практически отсутствует государственный контроль и надзор. За последние десять лет поменялось пять органов исполнительной власти, выполняющих эту функцию. Последний раз она была передана в структуру Центрального банка. ЦБ создал Службу Банка России по финансовым рынкам, но 3 марта 2014 года ее упразднил. Страховщики, понимая, что никто им по рукам не надаёт, придумывают все новые и новые шалости, которые разоряют автовладельцев.

Сегодня СК искусственно создают дефицит страховых полисов. Как правило, автовладельцы обращаются за продлением договора ОСАГО за 2–3 дня до окончания действующего полиса. Понимая, что автовладельцу необходим полис уже сегодня или завтра, иначе ему грозит штраф в размере 800 рублей либо запрет на эксплуатацию автомобиля, страховщики делают следующее. Учитывая, что СК не может отказать клиенту в страховании его гражданской ответственности, они говорят: «У нас нет бланков полисов, но если вы заключите с нами договор о страховании жизни, то мы с удовольствием застрахуем вашу гражданскую ответственность». Большинство граждан не хотят тратить свое время, лишний раз приезжать и соглашаются. А тот, кто не соглашается, наивно полагает, что в другой СК ему не будут этого предлагать.

Моду ввел «Росгосстрах»

Действительно, еще полтора года назад только «Росгосстрах» навязывал клиентам дополнительную страховку. Но когда остальные страховщики поняли, что он нарушает права автовладельцев безнаказанно (цена вопроса – около тысячи рублей, так что в суд почти никто не идет), они воодушевились его примером и в точности так же стали создавать дополнительную нагрузку к ОСАГО, получая за нее в 8–10 раз больше, чем на свободном рынке. Если бы вы покупали полис от несчастного случая в конкурентной среде, он обошелся бы вам примерно в сто рублей (как правило, в договоре перечислены ситуации «с минимальным покрытием»), но в качестве приложения к ОСАГО он предлагается уже за тысячу рублей.

Количество компаний, которые добросовестно выполняли свои обязательства, постоянно сокращалось. Три месяца назад я знал три СК, которые не навязывали услуги, сейчас – ни одной. Бывает, конечно, что автовладелец спокойно покупает полис ОСАГО без нагрузки, но, как правило, это является проявлением особой лояльности компании к своему постоянному, выгодному клиенту.

Сезон распродаж закончился

Кроме того, компании стали отказывать клиентам в скидках за безаварийную езду. Согласно закону об ОСАГО каждый автовладелец за год безаварийной езды должен получать скидку 5% на страховку. Так как закон действует с 2003 года, сейчас максимальная скидка составляет 50%.

СК стали отказывать в скидках, ссылаясь на то, что в автоматизированной информационной системе ОСАГО, которая начала работать 1 января 2013 года, нет сведений об автовладельце и его страховой истории. База АИС ОСАГО объединяет информацию ГИБДД, Минтранса, страховых компаний и прочих ведомств. Так как она только-только начала заполняться, возможно, там действительно есть как ошибки ввода, так и сознательно недостоверная информация. Дело в том, что с 1 января 2013 года страховщики обязаны вносить в базу всю информацию о своих клиентах, в том числе о предоставленных им скидках. Но человек приходит, получает полис с той или иной скидкой, а СК вносит в базу информацию о том, что он получил полис за полную стоимость. У меня было много таких случаев. Последний из них рассматривался 16 июня в Куйбышевском мировом суде. Заявитель – человек скромного достатка, пенсионер, который в течение 9 лет страховался в «Росгосстрахе». Он пришел в СК с пачкой полисов предыдущих лет, а ему заявили, что у него нет скидки. Он говорит: «Я же у вас страховался! Вы каждый год мне давали скидку». Они в ответ: «Мы ничего не знаем. У вас по базе скидки нет». Абсурднейшая ситуация! Скидку ему так и не дали, и вместо 1700 рублей ему пришлось заплатить 3400. Более того, ему ошибочно увеличили коэффициент мощности двигателя и продали дополнительный полис. В судебном порядке мы обязали «Росгосстрах» вернуть истцу 1740 рублей и ввести правильный коэффициент.

Мощнейшее лобби

СК пользуются тем, что автовладельцы в подавляющем большинстве не идут в суд. Они

кроют на чем свет стоит всех, вплоть до губернатора и Путина, но не соглашаются тратить свое время в судебных тяжбах ради нескольких тысяч рублей. Самое интересное, что организации, которые могли бы повлиять на эту ситуацию, обо всем знают. 18 апреля проходило совещание в Генпрокуратуре с участием Роспотребнадзора, УФАС и Центрального банка. Они пытались совместно решить, как остановить вал незаконных поборов с автовладельцев, но не пришли ни к какому выводу.

По статистике УФАС, дополнительные нагрузки на полис в разных регионах составляют от 400 до 8000 рублей. Если умножить эти суммы на количество автомобилей в России, мы получим колоссальные деньги, которые страховщики собирают с автовладельцев незаконно. Ситуация не имеет разрешения на местном уровне. Региональные директора СК занимаются скрепками и дыроколами, а все управленческие решения принимаются в головной организации.

Что касается решений на федеральном уровне, страховщики обладают мощнейшим лобби. Два месяца назад Центральный банк произвел расчет тарифов на ОСАГО и опубликовал соответствующий проект изменений. Было сказано, что в 31 регионе убыточность страхования высока и там стоит ввести повышающий коэффициент. Согласно предлагаемым изменениям, базовый тариф оставался прежним, а стоимость полиса рассчитывалась по формуле: базовый тариф плюс коэффициент территории, плюс индивидуальный коэффициент автовладельца. В Омской области тариф бы не повысили, так как мы не вошли в список регионов, убыточных для страховщиков.

Но проходит 3 недели, и ЦБ меняет свою позицию, заявляя, что все-таки нужно увеличить базовый тариф. Это вызвало негодование не только у автовладельцев, но и у депутатов Госдумы. Сейчас там идет война по поводу тарифов и в целом редакции закона. От всего этого страдают автовладельцы.

Что делать?

На мой взгляд, необходимо доносить до автовладельцев информацию о том, что в их силах сделать. Нет, к сожалению, рецепта: сделай так – и получишь полис по правильной цене. Я считаю, даже если вам не дали скидку, нужно покупать полис по той цене, которую предлагает СК, а потом в судебном порядке забирать переплаченные деньги. Да, это долго, но люди должны пойти на это. Мы этим занимаемся и не берем с автовладельцев деньги, так как цена иска и так невелика, а нужно еще оформить

доверенность и так далее.

Когда СК навязывают вам страхование жизни, нужно доказать, что этот полис вы приобрели не добровольно. Роспотребнадзор и Минфин рекомендуют приходить за ОСАГО либо со свидетелями, либо с диктофоном. С этими доказательствами вам придется сначала обратиться в Роспотребнадзор, где в отношении страховщика будет составлен административный протокол за нарушение ст. 16 закона «О защите прав потребителей», после чего он будет привлечен к административной ответственности. А потом уже мы или кто-то еще может на основании этого протокола истребовать ваши деньги в суде. Сложнейшие процедуры, муторные, неудобные, но, к сожалению, других вариантов нет.

Источник: [Коммерческие Вести](#) , 09.07.14

Автор: Бородянская И.