

*Сразу должен сказать: в этой истории нет абсолютно ничего интересного – она обыденна и банальна. Этим-то и замечательна, потому что хочется понять: как же так получается, что десятки тысяч людей попадают в ситуацию, когда все вроде делается по правилам, а их в виду не имеют совсем.*

Я про автомобильные аварии. И про каско – ту самую страховку, которая стоит очень серьезных денег. Выплачивая их, клиент наивно думает: мол, раз он такие деньги заплатил, то в случае чего не будет иметь головной боли.

Ха-ха-ха – три раза.

10 февраля нынешнего года одна барышня – назовем ее условно Ш. – попала в аварию, в которой никто не пострадал, кроме машины, повреждения были не трагические. Машина даже ехала сама, но Ш. все-таки решила воспользоваться эвакуатором.

Но до эвакуатора три часа ждала инспектора ДПС, который аварию оформил, но – внимание! – через десять дней велел зайти в ДПС за печатью. Десять дней ждала, два часа ехала на другой конец города, чтобы ей в течение 3 (трех) минут поставили печати.

Российский человек терпелив и, получив искомое, радуется, забыв про трудности. Потому как если помнить про все трудности, которые лежат на пути к искомому, ни на что иное времени-то и не останется.

Потом Ш. вызвала комиссара из страховой компании. Он машину осмотрел, и тут выяснилось, что инспектор ДПС одну, существенную, поломку не заметил, в протокол не внес, и оплачивать ее ремонт теперь страховая компания не имеет права.

Нормально? Согласно каско страховщик обязан оплачивать любые поломки. Но поломки эти – по закону – обязан подтвердить полицейский.

Понять смысла этого я не могу. В чем нас подозревают? В том, что мы сами поломаем свои машины, чтобы их потом нам месяцами чинили?

Но здесь уж вообще ситуация уникальная. Комиссар страховой говорит: «Ребенку понятно, что эта поломка произошла в результате аварии. Но – нет документа, нет и поломки. И любой проверяющий это обнаружит».

Героиня наша понимает, что в страховой компании гораздо больше уважают и боятся проверяющих, нежели клиентов.

И вот она опять два часа едет на другой конец города, чтобы в ДПС получить подтверждение своей поломки. То, что ситуация законная, но бредовая, в ДПС понимают, идут ей навстречу, поломку подтверждают. Потом еще два часа она едет в страховую. Не будут же страховщики своих людей за справками посылать?

Машину марки «Пежо» забирают на ремонт.

Но тут оказывается, что нет нужных деталей, их начинают заказывать, присылают не те, заказывают новые... Причем длится это все так долго, словно детали эти надо брать не в трех часах лета на самолете, а на Марсе.

Что делает в этот момент наша страховая компания? Ничего.

А что она должна делать? Машина у дилера – разбирайтесь сами.

Я, автомобилист со стажем, думаю: когда я страхую машину, я ведь хочу обрести в лице страховщиков людей, которые будут за меня переживать. Которые не будут гонять меня за разного рода справками, а всячески облегчат мне жизнь. Я же им за это деньги плачу, и не маленькие. Кроме того, на огромном рынке страховых услуг я выбрал именно их, казалось бы, должны мне быть за это благодарны, ценить. Но у страховщиков, видать, иная логика.

С дилерами наша Ш. ни о чем не договаривалась, а со страховщиками – договаривалась. Наивно она полагала, что в случае страховой ситуации ее страховщики будут ей помогать до последнего.

Куда там! Человек в страховой компании вообще никого не волнует. Облегчить проблемы несчастного, у которого еще вчера был автомобиль? Нет такой задачи. Главное, чтобы все правила были соблюдены и все проверяющие довольны.

Итак, что мы имеем? В XXI веке, в великой стране, где все только и делают, что говорят о модернизации, маленькую машину «Пежо», которая после аварии ходила своим ходом, два месяца не могут отремонтировать!

Но самое поразительное, что и страховщики, и те, кто машины ремонтируют, говорят: «Все нормально. У нас всегда так. Ничего страшного...»

Нормально: это измучить человека поездками за всякими справками и за два месяца (это пока – два) не отремонтировать машину? Кто такие нормы устанавливал, хотелось бы знать.

Несколько дней назад я поинтересовался у Ш.: как дела? Выяснилось, что в машине после двух месяцев ремонта был обнаружен скрытый дефект, по поводу которого отписали в страховую компанию. И если страховщики согласятся его оплатить, то это еще месяц работы.

«А если – нет?» – спросил я.

Ш. не ответила.

К слову сказать, ремонт машины стоил бы ей чуть больше, чем она заплатила за страховку. И никаких нервов. И машина, уверяю вас, уже стояла бы под окном.

Не странно ли? Как государство хочет нас приучить страховать – и себя, и машины, и жилища, – если, что называется, по факту страховка означает не помощь в беде, а длинное, тягомотное дело?

...В финале своей колонки я хочу обратиться в службу страхового надзора. Я хочу сказать вам: «Друзья (не вижу смысла обращаться иначе)! Перед вами конкретная ситуация. Конкретный человек. Начавшийся конкретный третий месяц после аварии, как человеку не могут починить машину. Может, разберемся, что так, а что – не так? А потом расскажем об этом, чтобы нам – автомобилистам – поспокойнее было».

Что думаете? Или сделаем вид, что все в порядке?

Источник: [Российская газета](#), № 83, 16.04.12

Автор: Максимов А.