

Страховые компании уже несколько лет активно пользуются услугами коллекторов. Так они пытаются заставить виновников ДТП вернуть выплаченные по автострахованию компенсации. Что делать, если к вам постучались страховые коллекторы?

ОСАГО не всегда защищает от проблем в случае ДТП. Иногда его лимита не хватает для покрытия нанесенного ущерба. А иногда ваша страховая компания оценивает размер убытка ниже, чем страховая компания пострадавшего. И тогда его страховщик требует разницу с вас.

На языке страховых компаний переход к страховой компании права требовать с виновника возместить причиненный ущерб называется суброгацией. «Это когда тот, кто причинил убытки застрахованному лицу, становится должником его страховой компании», – объясняет партнер компании «Деловой фарватер» Роман Терехин. Эти «долги» (в основном по автострахованию), страховщики и уступают коллекторам.

Насколько юридически обосновано появление в этой схеме коллекторов, долг ли это на самом деле и как правильно поступить, если к вам постучались эти страховые коллекторы?

За помощью

Рост интереса страховщиков к услугам коллекторов спровоцировал кризис 2009–2010 года, говорит президент «Секвойя кредит консолидейшн» Елена Докучаева. Тогда в рамках борьбы с издержками страховые компании старались наладить эффективный сбор долгов с виновников убытков. Доля страховых долгов в портфелях коллекторов составляет сегодня лишь 3–5%. «Это 25–27 млрд рублей, средняя сумма задолженности – 75 тыс. рублей», – рассказывает Докучаева. Эти цифры подтверждает и первый вице-президент Национальной ассоциации профессиональных коллекторских агентств Александр Морозов. «Это вполне объективная оценка рынка», – согласен он.

С коллекторами работают далеко не все страховщики. Так, по словам начальника юридического управления «ВТБ Страхования» Павла Кондратюка, зачастую коллекторы

не понимают страховой специфики и все же нацелены на работу с банками. «По крайней мере, у нас был опыт неэффективной работы», – рассказывает Кондратюк. Его коллеги из «АльфаСтрахования» считают по-другому. Руководитель управления суброгации «АльфаСтрахование» Александра Селиванова говорит, что сейчас виновники аварий не боятся ни страховой компании, ни суда. «Фактор третьей силы в лице коллекторского агентства, как правило, приносит положительный результат в коммуникациях с подобными должниками», – уверена она.

Страховые долги

Как автострахование превращается в долг? По статье 956 Гражданского кодекса понятие суброгации невозможно отменить. Исключение его из страхового договора невозможно. А если от права требовать возмещения убытков с их виновника пытается отказаться клиент страховой компании, он лишается выплат по своему полису.

«Суброгация возникает только после того, как страховая компания выплачивает страховое возмещение застрахованному лицу», – подчеркивает Роман Терехин из «Делового фарватера». После этого страховщик может предъявить претензии к виновнику происшествия или передавать права требовать возмещение кому-либо еще. Условия суброгации прописаны в страховом договоре, – напоминает директор Национальной службы взыскания Антон Дианов.

После того как страховая компания получила права взыскивать ущерб, начинается работа с виновником ДТП. «Вначале мы направляем должнику письмо», – рассказывает директор департамента суброгационной и регрессной работы страховой компании «Согласие» Андрей Сурков. Если он не откликнулся и не пошел на переговоры, дело передают юридическим компаниям или коллекторам. У каждой страховой фирмы свой срок ожидания реакции на такие требования. В «АльфаСтраховании» он составляет 8 месяцев. «Нет смысла надеяться на рост эффективности взыскания после этого срока», – замечает Селиванова.

Большая разница

Чем больше срок с момента возникновения аварии, тем сложнее взыскать деньги. В этом

плохие долги по кредитам и страховкам похожи. Но в остальном – они совершенно различны.

В случае с банковским кредитом коллекторы пытаются выбить у должника именно долг – сумму кредита. В случае со страховыми компаниями долга как такового нет: у страховщиков и коллекторов есть только право потребовать вернуть некоторую сумму, рассчитанную экспертами страховой компании. Сумму, под которой должник не подписывался, компании, с которой он, скорее всего, не имел отношений. «Клиенты не всегда понимают, что они вообще должны кому-то деньги. Если вы берете кредит, то вам сложно это отрицать, а здесь – нет понимания», – сетует председатель совета директоров «Русскоколлектор» Илья Фомин.

Право требовать возместить ущерб превращается в долг только по решению суда. «Поэтому работа с такими долгами требует поточного юридического сопровождения», – отмечает Дианов из НСВ. И большинство дел – 85%, по оценке Селивановой из «АльфаСтрахования», – действительно приходится решать в суде.

Непростые клиенты

Учитывая эти сложности, а также необходимость участия юристов, стоимость взыскания долга для коллекторов растет. Именно поэтому активно растущие на фоне кризиса компании, специализирующиеся на долгах, предпочитают работать с другими сегментами просроченной задолженности, например, в сегменте ЖКХ. По оценкам «Секвойя кредит консолидейшн», объем задолженности населения за услуги ЖКХ на начало июля 2015 года составлял 230 млрд рублей. Банкам граждане должны еще больше – 806,3 млрд рублей – огромные цифры по сравнению с 25–27 млрд долга страховым компаниям.

По словам Фомина, обычно информация, поступающая от страховой компании, менее детальная, чем информация банка. «Тем не менее, такие долги все равно можно ранжировать, выбирать различные методы их оценки», – считает он. У коллекторов меньше контактных данных о должнике, зато есть представление о его имуществе – в протоколах указана марка, год выпуска и другие данные автомобиля виновника аварии.

Осенью 2014 года покрытие по ОСАГО увеличилось до 400 тыс. рублей. «Это значительно снизило число таких должников», – отмечает президент Ассоциации защиты страхователей, владелец юридической компании «Главстрахконтроль» Николай Тюрников. По его оценкам, страховщики возвращают за счет суброгации около 15% выплаченных денег.

Дело в экспертизе

Первое, что нужно сделать, если страховщик или коллектор требует оплатить задолженность, – оформить независимую экспертизу. «В нашей практике конечная сумма выплат, даже после суда, всегда на 30–50% ниже заявленной страховщиком», – рассказывает Тюрников. Сами страховые компании более сдержанны в оценках. «В среднем независимая экспертиза на четверть снижает сумму конечного платежа», – признает Селиванова из «АльфаСтрахования».

При этом экспертизу, по данным «АльфаСтрахования», проводят только 10% ответчиков. «Чаше они заявляют ходатайство о назначении экспертизы уже в суде», – говорит Селиванова. Возможно, потому, что она стоит сегодня 3–5 тыс. рублей и должники пытаются возложить эти расходы на страховые компании.

Дальше, считает Тюрников, стоит связаться со страховщиком и предложить возместить меньше запрошенного, но быстро. Однако не всегда, по словам эксперта, коллекторы идут на понижение суммы претензий в досудебном порядке. «В этом случае и надо идти в суд», – считает Тюрников. По словам Терехина из «Делового фарватера», надо учитывать, что суд может также назначить еще одну свою экспертизу и будет делать выводы именно на ее основании. Но в любом случае наличие собственной экспертизы позволит снизить претензии страховых коллекторов.

Источник: [РБК](#) , 05.08.15

Автор: Баев А.