



Три региона России – Ростовская область, Краснодарский край и Волгоградская область – по оценкам страховых компаний, входят в число «токсичных» территорий с точки зрения убыточности по ОСАГО. Еще в двух регионах – Мурманской и Челябинской областях – по данным ЦБ РФ, также актуальна проблема доступности полисов ОСАГО для потребителей. Многие автовладельцы в этом году столкнулись с серьезными проблемами при заключении договоров «автогражданки». О том, как разрешить кризис в сфере ОСАГО, что ждет рынок страхования в России и куда идти клиенту, если он недоволен действиями своей страховой компании, в интервью «Ъ» рассказал уполномоченный по защите прав потребителей страховых услуг Юрий Колесников.

– Почему сразу несколько ключевых регионов юга России попали в «красную зону» для страховщиков ОСАГО?

– Сложившаяся в России система ОСАГО стала благодатной почвой для создания различных нелегальных или полуправовых схем обогащения. Есть мошенники, которые продают фальшивые полисы, организуют подставные ДТП с целью получить компенсации от страховой компании. Есть автоюристы, которые пользуясь тем, что российские суды в случае спора клиента со страховой компанией, как правило, занимают сторону клиента, в ходе судебного процесса принуждают страховые компании выплачивать более высокие компенсации, чем это необходимо в конкретном страховом случае. И хотя подобные схемы существуют во всех регионах России, на Юге активность мошенников и автоюристов в разы выше. Почему так произошло – сложно сказать. Возможно, в силу менталитета южан, развитой коммерческой жилки. В итоге страховщики под разными предлогами отказываются работать с клиентами из «токсичных» регионов, ссылаясь на дефицит бланков, технические сбои и т.д. Потому что каждый проданный сегодня полис на этих территориях – это практически гарантированный убыток. Страдают добросовестные клиенты, которым приходится буквально брать штурмом офисы страховых компаний, выстаивать многочасовые очереди, чтобы получить полис.

– И так теперь будет всегда?

– Сегодня и регулятор в лице Центробанка, и сами страховщики активно ищут выходы из этой сложной ситуации. Так, Российский союз автостраховщиков (РСА) 30 мая утвердил приоритетные направления деятельности РСА по обеспечению доступности ОСАГО. В течение июня будет принято соглашение о взаимодействии (взаимное агентирование в проблемных регионах). Все страховые организации приняли на себя обязательство с 1 июня самостоятельно заключать договоры ОСАГО и увеличить количество самостоятельно заключаемых договоров в Краснодарском крае, Волгоградской, Ростовской, Мурманской и Челябинской областях. Теперь страховые организации – члены союза будут продавать полисы других компаний – членов РСА за некоторым исключением. Другими словами, если страховая компания, в которую пришел клиент, по каким-либо причинам не может его застраховать, она обязана предложить ему полис ОСАГО другой страховой компании, входящей в РСА. Разумеется, у клиента остается выбор: согласиться оформить предложенный договор или обратиться в другую страховую компанию. Предполагается, что новая система заработает уже с 1 июля.

– Это действительно поможет решить проблемы на рынке ОСАГО?

– С точки зрения доступности ОСАГО – скорее всего, да. Клиент в любом случае уйдет из офиса с полисом страхования. Кроме того, такая система позволит перераспределить риски страхования в «токсичных» регионах между всеми участниками РСА.

Однако проблема с доступностью полисов – это лишь верхушка айсберга. Ситуация, когда страховые компании начинают убегать от собственных клиентов, свидетельствует об очень серьезных проблемах в этой сфере. Это тревожный сигнал для страховой отрасли в целом, так как на протяжении многих лет ОСАГО оставалось локомотивом развития всего страхового рынка в России. Страховые компании боролись за клиентов, активно рекламировали свои услуги, платили высокие комиссии агентам. Однако тарифы по ОСАГО не пересматривались с 2003 года и постепенно ОСАГО из источника роста превратилось в своего рода вмененный долг для страховых компаний.

– В 2014 году были утверждены новые тарифы, неужели этого недостаточно?

– Действительно, тарифы выросли примерно на 60%, но одновременно с повышением тарифов государство увеличило и лимиты выплат. Страховщики стали больше зарабатывать и при этом в несколько раз больше тратить на выплаты, особенно учитывая инфляцию и изменение курса рубля по отношению к основным валютам в течение 2015 года. Кроме того, рост тарифов вызвал бурное развитие рынка поддельных полисов, так что совокупный эффект от этой меры скорее отрицательный.

Прибавьте к этому деятельность автоюристов, крайне негативную судебную практику по делам, связанным с ОСАГО, и станет понятно, почему российские страховщики один за другим отказываются от развития этого убыточного для себя направления. Но тем самым они лишают себя источника поступления новых денежных средств, так как иного направления, которое обеспечило бы столь же масштабный поток клиентов, российские страховые компании пока не нашли. В целом рынок страхования находится сегодня в глубокой депрессии, и нужны дополнительные меры, чтобы стимулировать его развитие.

– Для западных компаний драйвером развития является не автострахование, а другие направления, например программы страхования жизни. Что мешает российским страховым компаниям переключиться на другие сегменты страхового рынка и за счет них поддерживать в том числе и развитие ОСАГО?

– Западные и российские компании очень сложно сравнивать, потому что у них принципиально разная история, роль в экономике, среда, в которой они работают. Самое главное отличие – низкий уровень доверия, который сложился у россиян по отношению к страхованию в целом. А в том, что касается программ страхования жизни или добровольного пенсионного страхования, вопрос доверия стоит на одном из первых мест. Человек будет платить взносы на протяжении длительного периода только в том случае, если он будет уверен в добросовестности и надежности страховой компании в долгосрочной перспективе, в том, что она не обанкротится, не уйдет с рынка и его деньги не исчезнут.

Сегодня такой уверенности у россиян нет. С одной стороны, ответственность лежит на самих игроках страхового рынка: часто, когда страховая компания начинает испытывать сложности с деньгами, руководители отдают приказ резать до минимума страховые выплаты, что вызывает закономерное недовольство клиентов. С другой стороны, продолжается процесс отзыва лицензий со стороны ЦБ, который наряду с банками активно чистит и страховой рынок. На пике развития рынка в России работало до 3700

страховых компаний, сейчас осталось только 300 игроков. А в планах ЦБ – довести количество участников рынка всего лишь до 100 компаний.

При этом, в отличие от банковской системы, ЦБ не оказывает никакой прямой финансовой помощи страховому рынку. Обратите внимание, насколько оперативно ЦБ реагирует на все изменения в банковском секторе: как только у банков возникают проблемы с ликвидностью, ЦБ поддерживает их кредитами либо вводит процедуру санации с привлечением инвесторов или с использованием средств Агентства по страхованию вкладов (АСВ). Сбережения граждан в случае банкротства банка компенсируются АСВ. Поэтому, несмотря на экономические сложности, банковская сфера в глазах потребителей выглядит достаточно стабильно и более привлекательно, чем предложения продуктов по страхованию жизни. В России до сих пор нет никакого механизма защиты накоплений по долгосрочным страховым программам. Человек может годами откладывать средства и в одночасье все потерять. Также отсутствуют налоговые стимулы для заключения договоров страхования жизни.

– Есть ли сегодня предпосылки для появления аналога АСВ для сферы страхования жизни?

– Не думаю, что в ближайшее время государство пойдет на такой шаг. Содержание самого АСВ очень дорого обходится ЦБ. Фонды АСВ опустошены, организация фактически осуществляет свою деятельность за счет кредитов ЦБ.

Еще одна причина, по которой ЦБ не торопится с созданием аналога АСВ для страхового рынка, – отсутствие прецедентов громких банкротств страховщиков жизни на российском рынке. Были единичные случаи, как, например, банкротство ростовской компании «Союз». Но пока это касалось в основном региональных игроков, и волна недовольства не вышла за пределы того или иного региона.

– А сами страховщики жизни в состоянии сформировать свой компенсационный фонд по таким программам?

– Теоретически да, тем более подобные примеры уже есть. Тот же РСА, который гарантирует выплаты по ОСАГО, создан как профобъединение страховщиков и не

пользуется ни копейкой государственных денег, в отличие от АСВ. У страховщиков жизни есть возможность создать такой союз, но это должно быть сделано через закон, и этот вопрос сейчас также активно обсуждается.

– Тогда какие точки роста, как вы считаете, есть у страхового рынка?

– Хотим мы этого или нет, но сегодня российский рынок страхования – это в большей степени рынок автострахования, и прежде всего ОСАГО. Поэтому дальнейшее развитие отрасли зависит от того, какие шаги будут предприняты для поддержки этого направления.

Самым простым путем является повышение тарифов. По самым скромным оценкам, полисы должны подорожать еще минимум на 40%, чтобы страховщики вновь вернулись к развитию ОСАГО. Но здесь затрагиваются вопросы социальной стабильности, поэтому любые решения по повышению расценок будут приниматься не сейчас и очень осторожно.

Гораздо более перспективным, на мой взгляд, является законодательное введение приоритета натурального возмещения убытков по ОСАГО над денежным. Потерпевшему гарантируется право на ремонт автомобиля без осуществления денежных выплат. Тогда, во-первых, исчезнет необходимость нанимать автоюристов, резко снизится количество мошеннических ДТП. Во-вторых, страховщики смогут оптимизировать цену ремонтных работ: крупные СТО готовы пойти на существенные скидки, если страховая компания обеспечит им большой пул заказов. В то же время интересы потерпевшего нарушены не будут, так как ему полностью восстановят автомобиль. И обращение в суд возможно только в том случае, если качество ремонта будет ненадлежащим. Но количество этих исков будет неизмеримо меньше, чем споры по поводу суммы выплаты.

Есть и другие способы, например введение обязательного электронного ОСАГО, что не позволит СК отказывать клиентам под предлогом отсутствия полисов (ЦБ намерен ввести такую норму с 1 января 2017 года), или изменение практики работы судов, отказ от взимания или уменьшение размера потребительских штрафов со страховых компаний, что снизит финансовую нагрузку на страховщиков. Безусловно, введение каждого из этих шагов надо тщательно продумывать.

– Если судить по вашим словам, то многие проблемы, связанные с нарушением прав клиентов, вытекают из сложной ситуации, в которой оказались сегодня страховые компании. Тогда в чем заключается роль страхового омбудсмана, как он может помочь клиентам?

– Мы не можем решать проблемы рынка в целом, но что-то происходит, оказывается, что какие-то важные опции были не включены. Тогда недовольный потребитель мы можем помочь решить проблему конкретного клиента с конкретной страховой компанией. Клиент всегда выглядит слабой стороной в отношениях с финансовыми организациями. Да, каждый потребитель теоретически знает, что надо читать договоры с банками или страховыми компаниями. Но обладает ли он достаточными знаниями, чтобы разобраться в деталях? Располагает ли временем, чтобы внимательно прочитать все страницы договора? А когда начинает жаловаться в разные инстанции, чаще всего в ЦБ как надзорный орган. Но главная задача ЦБ – следить за финансовой устойчивостью рынка. Важно, чтобы страховая компания платила при наступлении страхового случая; а платит она много или мало, обоснован отказ в выплате или нет – с этими вопросами ЦБ предлагает обращаться в суды. Однако суды – это долго и дорого и не всегда объективно.

Поэтому обязательно должен быть независимый институт, где человек может получить консультацию по разрешению спорной ситуации с финансовой организацией. Такая структура уже действует в России – это служба финансового омбудсмана, орган внесудебного рассмотрения споров, возникающих между финансовыми организациями и их клиентами – физическими лицами. Сейчас на рассмотрении в Госдуме находится проект федерального закона «Об уполномоченном по защите прав потребителей финансовых услуг», в котором будут прописаны ключевые принципы работы омбудсмана. Для клиентов обращение в службу финансового омбудсмана является абсолютно бесплатным.

Если посмотреть структуру жалоб в ЦБ, то поводом для большинства из них стали спорные ситуации именно со страховыми компаниями. Например, в 2015 году в ЦБ поступило около 72 тыс. жалоб на небанковские финансовые организации, и более 70% из них связаны со страховщиками. Добавлю, что подавляющее большинство жалоб возникает в связи с выплатами по ОСАГО. Поэтому в конце 2014 года было принято решение в рамках службы финансового омбудсмана отдельно создать страховое бюро, которое занимается внесудебным разрешением споров именно со страховыми компаниями, и назначить уполномоченного по правам потребителей страховых услуг.

– Ваше имя на юге России до сих пор связывают со страховой компанией «Адмирал», которая в связи с банкротством не смогла в полном объеме выполнить свои обязательства перед клиентами. Не возникает ли здесь противоречия с вашей должностью в роли страхового омбудсмана России, который априори должен стоять на стороне клиента?

– Я думаю, что для тех людей, которые знакомы с историей «Адмирала», никакого противоречия нет. Я был основателем этого бренда и возглавлял эту компанию на протяжении 15 лет, до августа 2006 года. В 2008 году я вышел из состава акционеров – это было главным условием моего перехода на позицию руководителя страховой компании «Россия». С тех пор я не имел никакого отношения к деятельности «Адмирала». В 2012 году компания была продана новым собственникам, которые не смогли выработать верную стратегию управления, что привело компанию к банкротству в 2014 году. Понятно, что, учитывая длительный срок, на протяжении которого я возглавлял «Адмирал», мое имя на региональном рынке, возможно, тесно связано с этим брендом, но согласитесь, я не могу отвечать за просчеты новых собственников и нового руководства и последствия их деятельности, возникшие через шесть лет после моего выхода из компании.

– Если закон пока не принят, то на каких основаниях сейчас существует служба страхового омбудсмана?

– Мы работаем в качестве пилотного проекта, и результаты нашей работы становятся основанием для внесения корректировок в законопроект. Мы делаем все то же самое, что прописано в законе, но в добровольном порядке. Когда закон будет принят, то изменится только одно: если сейчас страховая компания может отказаться от урегулирования спора с клиентом, который обратился в наш офис, то после выхода закона она не сможет этого сделать.

– Уже есть понимание, насколько эффективна работа страхового бюро?

– В прошлом году у страхового бюро функционировала приемная в Москве, также работали региональные офисы в Краснодаре и Екатеринбурге. Было рассмотрено 800 жалоб по всей России, 83% из них завершены без последующего обращения заявителя в суд. Другими словами, часть клиентов при посредничестве омбудсмана все-таки получили возмещение от страховой компании в ходе примирительной процедуры, часть

клиентов отказались от своих требований, и лишь каждый восьмой заявитель обратился в суд. При этом срок рассмотрения заявления составляет в среднем 10 дней. Я считаю, что это достаточно хорошие показатели. В этом году мы открыли два новых офиса – в Ростове-на-Дону и Новосибирске. Дальнейшая задача – создать региональные офисы как минимум во всех столицах округов.

– С какими еще вопросами, помимо ОСАГО, обращаются клиенты в вашу службу?

– Один из значимых текущих кейсов страхового бюро – получение компенсаций для родственников погибших во время крушения «Боинга» в Ростове-на-Дону 19 марта этого года. Поскольку авиаперевозчик – зарубежная компания, то возникает множество нюансов по страховым выплатам. Согласно нормам международного права, максимальная сумма в таком случае – \$28 тыс., минимальной суммы нет. Поэтому каждый пострадавший должен доказать, на какой размер выплаты он претендует. Сумма складывается из расходов на погребение, компенсации морального вреда и ущерба, причиненного в связи с потерей кормильца.

Сейчас мы помогаем родственникам погибших собрать необходимый пакет документов для получения выплат. Выяснилось, кстати, что далеко не у каждого погибшего был официально подтвержденный доход, что делает невозможным расчет ущерба от потери кормильца. У многих не решены вопросы наследования, поэтому непонятно, кто может претендовать на получение компенсаций. Например, в одном случае ряд активов человека был оформлен на его водителя. К сожалению, среди россиян не принято задумываться над такими вопросами, но эта ситуация наглядно показывает, что вопросы наследования, формализованного дохода должны быть решены при жизни, чтобы потом нашим родственникам не пришлось бегать по судам.

Личное дело / Колесников Юрий Алексеевич

Родился в 1969 году. Имеет два высших образования – юридическое, экономическое. Получил степень MBA в школе бизнеса Университета Центрального Ланкашира (Престон, Великобритания). Доктор юридических наук, профессор. С 1992 года по настоящее время преподает в Южном федеральном университете, руководит магистерской программой «Юрист-финансист». Научно-преподавательскую деятельность совмещает с работой в финансовой сфере и в области страхования. С апреля 1993-го по 2006 год работал в качестве генерального директора СК «Адмирал» (Ростов-на-Дону). С октября

2009 года и по сентябрь 2012 года являлся генеральным директором – председателем правления ОСАО «Россия» (Москва). В декабре 2015 года занял пост уполномоченного по правам потребителей страховых услуг.

Активно занимается общественной и экспертной деятельностью – является членом экспертного совета по законодательству о страховании комитета Госдумы РФ по финансовому рынку, членом научно-консультативного совета Верховного суда РФ. Награжден почетной грамотой Министерства финансов РФ за популяризацию финансовой грамотности населения России в связи с 220-летием создания первого страхового института в России (23 декабря 2011 года); награжден почетной грамотой ВСС за вклад в развитие страхового дела в России (2006 год).

Источник: [Коммерсантъ \(г. Ростов-на-Дону\)](#) , № 96, 02.06.16

Автор: Горова Н.