

Осень на страховом рынке началась взволнованным обсуждением темы штрафов, которые начали применяться к страховщикам по решениям судов после распространения на страховой рынок положений закона о защите прав потребителей.

Это решение было принято пленумом Верховного суда (ВС) РФ летом этого года в пору отпусков, время не располагало к борьбе. Но осенью страховщики перешли к активности. Они начали устраивать публичные обсуждения, требовать отмены решения пленума ВС РФ.

На 12 октября этого года намечено заседание экспертного совета по страхованию при думском комитете по финансовым рынкам, сообщил «Интерфаксу-АФИ» глава совета Александр Коваль.

В середине октября планируется проведение очередного пленума ВС РФ, где будет рассматриваться тот же вопрос.

Волнение страховщиков вызвали единичные пока решения судов первой инстанции, которые к позиции ВС РФ прислушались и начали применять к спорам о страховании положения закона о защите прав потребителей. Первые итоги шокировали страховщиков.

ВС РФ с ФСФР не советовался

Федеральная служба по финансовым рынкам (ФСФР) не принимала участия в подготовке постановления пленума Верховного суда РФ, распространившего нормы закона о защите прав потребителей на страховой рынок, заявил в одном из сентябрьских публичных выступлений заместитель руководителя ФСФР Игорь Жук.

По его словам, «ФСФР готовит обращение в Минфин России, а также совместный проект со Всероссийским союзом страховщиков по подготовке законодательных изменений, планирует участие на заседании правительства, посвященного той же теме, которая в последнее время так волнует страховые компании».

Вместе с тем И.Жук подчеркнул, что «предложения ряда страховых компаний просто внести норму в закон о защите прав потребителей, освобождающую страховщиков от исполнения положений этого закона, не являются реалистичными».

Он подчеркнул, что 35 тыс. жалоб страхователей в ФСФР на дисциплину выплат страховщиков – серьезный признак неблагополучия.

Троекратные выплаты ожидают страховщиков после судов

По оценкам специалистов «Росгосстраха», страховая выплата с учетом всевозможных штрафных санкций и иных платежей после применения закона о защите прав потребителей может вырасти втрое.

Один из представителей другой ведущей СК в сфере автострахования признался в интервью «Интерфаксу-АФИ», что «по договорам автострахования, где выплаты осуществлялись через суды, убыточность в среднем на 60% выше, чем по договорам, где выплаты осуществлялись СК напрямую».

Масштаб надвигающегося бедствия демонстрирует пример, приведенный представителем еще одной страховой компании.

«Клиент пришел к нам с калькуляцией в 1,2 млн рублей, – рассказал он агентству. – Наша встречная калькуляция того же убытка составила порядка 485 тыс. рублей. Спор был перенесен в суд, суд потребовал составления третьей калькуляции. Здесь оценка уже оказалась на уровне 800 тыс. рублей за ремонт того же автомобиля. В результате

суд выбрал расчеты третьих экспертов как компромиссные, не имея реальных подтверждающих стоимость ремонтных работ счетов. Кроме того, к выплате добавлялись судебные штрафы, в том числе 3% за каждый день просрочки выплаты, плюс 50-процентный штраф от разницы в оценке ущерба (по закону о защите прав потребителей), плюс моральный ущерб. Общие затраты страховщика по данному решению суда достигли 1,1 млн рублей».

По оценкам собеседника агентства, «спор вокруг выплаты в 1,5 млн рублей, который будет решаться последовательно в разных инстанциях и продлится полтора года, принесет страховщику 7 млн рублей общих расходов.

«Неисполнение решения суда о выплате грозит арестом счетов компании и остановкой бизнеса. Неприятно», – добавил собеседник агентства.

Компания «ГлавСтрахКонтроль», которая осуществляет защиту физлиц в спорах за страховые выплаты, приводит свежий пример, из которого становится понятна примерная структура штрафной выплаты. Клиентка «ГлавСтрахКонтроля» получила страховое возмещение в сумме 59,5 тыс. рублей, проценты за пользование чужими денежными средствами составили 7,55 тыс. рублей, расходы по оформлению доверенности – 1,22 тыс. рублей. Также в счет возврата уплаченной при подаче искового заявления пошлины было получено около 2,2 тыс. рублей, а всего расходы страховщика по решению суда достигали почти 70,5 тыс. рублей.

По данным вице-президента «Ингосстраха» Ильи Соломатина, более 80% от общего числа судебных споров приходится на споры по договорам автокаско, около 10% – на споры по ОСАГО.

Поберегите ОСАГО

Опрошенные «Интерфаксом-АФИ» представители регулирующих органов сошлись во мнении, что полная отмена решений последнего пленума Верховного суда РФ вряд ли возможна, более реалистичен расчет на ограничение их применения. Самыми весомыми оказались возражения страховщиков ОСАГО.

За корректировку новой судебной практики больше всего аргументов у страховщиков ОСАГО.

Выступая перед юристами страховых компаний на конференции в сентябре, вице-президент Российского союза автостраховщиков (РСА) Светлана Никитина дала экспертную оценку структуры судебных споров в страховании. Она выразила сомнение относительно правомерности применения закона о защите прав потребителей к спорам по договорам ОСАГО.

«Закон об ОСАГО имеет специфический статус, а договор страхования носит публичный характер. В ОСАГО, например, страховщик возмещает вред человеку, с которым компания вовсе не состоит в договорных отношениях, платит третьему лицу», – продолжила С.Никитина.

Она подчеркнула, что надзор за дисциплиной выплат осуществляется как ФСФР, так и РСА. Правилами профдеятельности РСА предусмотрены меры воздействия на членов союза при росте числа жалоб клиентов.

В свою очередь закон об ОСАГО устанавливает обязанность платить неустойку за задержку выплаты, и это положение уже используется судами.

Кроме того, в двух законах есть нормы, которые прямо противоречат друг другу. Так, закон об ОСАГО не предусматривает возмещение морального вреда и выплат за потерю товарного вида, а закон о защите прав потребителей – предусматривает.

По статистике, приведенной С.Никитиной, 47% всех получаемых по ОСАГО РСА жалоб связаны с задержкой выплат, 11% жалоб – с величиной выплат.

В 2011 году РСА произвел 84 тыс. выплат, что сопоставимо с числом выплат компании из лидирующей десятки в автостраховании.

«Не так давно мы внесли изменения в правила профдеятельности, которые упрощают жизнь страхователям. По закону об ОСАГО пострадавший в ДТП обязан предоставить на осмотр страховщику ОСАГО поврежденный автомобиль. Если этот автовладелец был застрахован по каско, он приходит к страховщику ОСАГО, как правило, с уже отремонтированным ТС. Формально страховщик ОСАГО может воспользоваться четкой нормой закона, которая требует предоставления машины для осмотра, чтобы не платить возмещение. Мы в правилах профдеятельности скорректировали поведение СК», – сообщила С.Никитина.

Первоначально закон о защите потребителей предназначался для приобретателей товаров, напомнила вице-президент РСА. В нем, в частности, говорится, что величина штрафа не может быть больше стоимости товара или услуги.

Когда вся логика закона переносится на страховую услугу, возникают вопросы, что считать ею и что считать исполнением обязательств по договору, сказала представитель РСА.

Если иметь в виду под оплатой услуги страховую премию, уплаченную страховщику, – это одно, если все расчеты ведутся от величины страховой выплаты – другое.

«Бывают договоры страхования, по которым премия страховщика составляет 10 тыс. рублей, а выплата – 1 млн рублей. Как это может соотноситься со 100-процентной ценой товара?» – приводили примеры в ходе обсуждения юристы страховщиков.

Озабоченность С.Никитиной понятна. РСА выступает плательщиком по обязательствам страховщиков ОСАГО, покинувших рынок без исполнения обязательств. «У РСА нет прибыли от коммерческой деятельности, из которой можно было бы финансировать уплату штрафов», – пояснила она.

«РСА формирует гарантийные фонды на выплаты пострадавшим, и они осуществляются в полном объеме. Никаких источников на уплату штрафов закон об ОСАГО для РСА не предусматривает», – напомнила С.Никитина.

«Потребуется уточнить, что считать «нарушением договорных обязательств страховщиком», – убеждена представитель союза страховщиков ОСАГО.

«Мы полагаем, если компания в срок выплатила клиенту возмещение, значит, обязательство по возмещению убытка она выполнила. Другое дело, что недовольный размером выплаты клиент может обращаться в суд за получением дополнительной компенсации. Это его право. В суде по существу будут состязаться эксперты. Вернее расчеты, сделанные по разным методикам, правоту спорящих сторон оценят судьи», – отмечает вице-президент РСА.

Непрогнозируемый рост выплат из-за резко возросших затрат в связи с уплатой штрафов может угрожать страховым компаниям потерей устойчивости, полагает она.

«Одновременно проблемы могут возникнуть у страхователей, у надзорного органа», – заявила С.Никитина.

В свою очередь вице-президент «Ингосстраха» И.Соломатин, выступая на конференции, где обсуждалась тема штрафов, предположил такой сценарий развития ситуации: «Выполняя решения судов по выплатам, которые могут в разы превышать заявленный ущерб, операторы очень скоро просто начнут закладывать свои расходы в тариф по автокаско. И тогда негативные последствия новой практики затронут всех автовладельцев страны». Направлен ли подобный сценарий на защиту прав потребителей – большой вопрос.

Есть два варианта разрешения ситуации, и оба скверные, отметил в интервью «Интерфаксу-АФИ» эксперт рынка автострахования.

«Либо компания включает новые риски и убытки в тарифы и потому «вылетает» с рынка как неконкурентоспособная по цене, либо убыточность душит страховщика, и компания уходит с рынка не по доброй воле. Конечно, найдется группа игроков, готовых предлагать клиентам любые смехотворно низкие тарифы по автокаско – все равно платить возмещений никто не собирается. Это сулит массовый исход с рынка слабых и

недобросовестных страховщиков. На рынке начнутся потрясения», – прогнозирует собеседник агентства.

Как избежать этого, что делать страховщикам, чтобы исправить ситуацию? Может быть, они наконец реализуют идею создания третейского суда, где несложные споры по страховым выплатам будут решаться быстро и просто?

Ответ эксперта страхового рынка на эти вопросы оказался довольно скудным. «Они начнут теснее дружить с судами», – предположил он.

Страховщики не могут вырваться из объятий мошенников

Автостраховщики в ходе дискуссий не раз подчеркивали, что их не пугают штрафы в пользу добросовестных клиентов. Их по-настоящему пугают мошенники, которые зачастую меняют в пакете документов результаты оценки ущерба и ремонта ТС на другие, более высокие. Мошенникам весьма на руку позиция судов, которые заранее считают физическое лицо – клиента СК слабой стороной (что справедливо, если иметь в виду условия состязания с целым штатом профессиональных юристов СК – прим. ИФ-АФИ). Суды рьяно становятся на защиту автовладельцев.

Ловить мошенников отнюдь не их задача. Собственные расследования служб безопасности страховщиков ограничены законом, а правоохранительные органы включаются в разоблачение преступных сообществ в этой сфере вяло.

Кроме того, «трогательная практика назиданий» после выявления фактов потенциального мошенничества стимулирует профессионалов совершенствовать мастерство.

Так, по признанию представителя юридической службы страховщика, «разоблаченному злоумышленнику под давлением фактов предлагается забрать заявление на возмещение убытка. Взамен страховая компания отказывается возбуждать уголовное дело по статье «Мошенничество». Правда, самые «отвязные» нарушители все же порой

попадают в сети правоохранительных органов и служб безопасности СК».

Еще автостраховщиков раздражает распространяющийся как огонь посреднический бизнес юристов, которые готовы «раскрутить» страховщика на повышенную выплату.

Генеральный директор СК «РЕСО-Гарантия» Дмитрий Раковщик признавался коллегам, что компания вынуждена менять места дислокации центров урегулирования убытков в регионах, поскольку центры немедленно обрастают всевозможными юрфирмами, смысл жизни которых – перехват страхователей и выколачивание денег из автостраховщиков.

Эксперты уже заявляют публично, что в России развивается практика, когда пострадавшие вовсе не направляют заявлений об убытке своему страховщику. Они прямо идут в суды, получают решения о выплате и приходят в компанию за ней. У страховщиков даже нет возможности выполнить свою обязанность по выплате по договору.

Представители Минфина РФ, комментируя «Интерфаксу-АФИ» факты исключения страховщика из переговоров о выплате, выразили сомнение в том, что это возможно в российской судебной практике.

Гроздь гнева

Главный аналитик «Интерфакс-ЦЭА» Анжела Долгополова считает новые проблемы страховщиков отчасти делом их рук.

«Они пожинают плоды своей многолетней политики уклонения от выплат, видят результаты недовольства и даже гнева страхователей, накопившегося в последние годы», – отмечает аналитик.

«На рынке известны факты составления автостраховщиками планов по невыплатам.

Руководство компаний премирует сотрудников за их исполнение. Дисконты выплат частным клиентам в автокаско достигают 50% от оценки восстановительного ремонта. Обыденной практикой стали доплаты за ремонт из кармана клиента, юристы страховщиков разрабатывают и воплощают в жизнь специальные руководства по невыплатам», – рассказала аналитик.

«Резко осложняет ситуацию отсутствие официальной методики оценки ущерба на автотранспорте», – добавляет А.Долгополова.

По ее словам, «Минтранс РФ 10 лет не исполняет постановления правительства в рамках реализации закона об ОСАГО». «Появление документа, устанавливающего ориентиры в оценке ущерба на автотранспорте, сильно уменьшило бы долю споров оценщиков», – полагает она.

Кажется, что отсутствие документа устраивает уже многих, зарабатывающих на арбитраже экспертиз. Трудятся юристы, завалены страховыми спорами суды, все окончательно запуталось, говорит аналитик.

Она напомнила, что после кризиса 2008 года некоторые даже вполне известные страховщики готовы были платить страхователям только по решению судов. Кризис прошел, практика осталась.

По данным «Интерфакса-ЦЭА», премии страховщиков по автокаско упали за период с первого полугодия 2009 года до середины 2010 года на 7,1%, выплаты за тот же период сократились еще сильнее – на 11,4%.

К середине 2011 года по сравнению с сопоставимым периодом 2010 года сборы в автокаско увеличились на 20%, а показатель выплат упал на 3,8%. Вместе с тем, по данным «Интерфакса-ЦЭА», к середине текущего года премии по автокаско подросли на 18,2% по сравнению с серединой прошлого года, выплаты тоже увеличились, но с некоторым отставанием в динамике – на 12,8%.

В сфере ОСАГО к середине 2010 года по сравнению с серединой 2009 года премии выросли на 8,8%, годом позже – на 2,5%, а к середине 2012 года прирост показателя составил 27,3% за год – дал о себе знать эффект корректировки региональных коэффициентов к тарифам в ОСАГО.

Выплаты в ОСАГО к середине 2010 года за годовой период увеличились на 12%, годом позже прирост показателя достиг 7,4%, а за первое полугодие 2012 года по отношению к первому полугодю 2011 года рост выплат в ОСАГО составил всего 1%.

Пока трудно представить, как, например, по итогам этого года скажутся на страховщиках все новации, связанные со штрафами, размышляет А.Долгополова.

Как сообщалось ранее, доля штрафов, наложенных ФСФР на страховщиков, в первом полугодии 2012 года составила более 65% в общем объеме санкций к поднадзорным ФСФР участникам финансового рынка, работающих на разных его сегментах.

ФСФР инициировала законодательные изменения по снижению размеров применяемых штрафов, однако пока поправки не приняты. Между тем федеральная служба планирует распространить штрафы на новый состав нарушений, куда добавятся существенные, например, нарушения в области страховых выплат.

К этому приходится добавить штрафы судов за неисполнение положений закона о защите прав потребителей.

В следующем году ко всему перечисленному добавятся штрафы за нарушение порядка перехода на составление отчетности СК по МСФО.

Каким может оказаться по совокупности финансовое давление на страховщиков, пока никто не может предсказать.

Три возможных удара со стороны юристов

Знаток судебной практики в области страхования, не единожды защищавший в судах интересы страховых компаний, старший партнер адвокатского бюро «Фогельсон, Юнусов и партнеры» Юрий Фогельсон проявил личную храбрость и признался, выступая перед юристами страховых компаний, в том, что «приложил немало сил для появления данного постановления Верховного суда».

Более того, он озадачил страховщиков, пообещав несколько новых ударов по карману.

Ю.Фогельсон выразил надежду на то, что законодатель защитит страхователей от несправедливых оговорок в договорах страхования.

Защита от несправедливых оговорок будет возможна, если договоры страхования будут восприниматься как договоры присоединения, суды будут анализировать стандартные условия договоров страхования, составленные по стандартным правилам.

Если новация будет принята, по новому порядку защита от несправедливых оговорок по массовым видам страхования будет осуществляться в суде независимо от того, что было записано в договоре страховщика и клиента (в этой ситуации совершенно в новом свете предстает идея создания единых и справедливых базовых правил по автокаско, которая когда-то предлагалась ВСС – прим. ИФ-АФИ).

Второй удар, который может ждать страховщиков в ближайшее время, по мнению Ю.Фогельсона, это взыскание с проигравшей стороны судебных расходов на защиту интересов клиентов в полном объеме. Сегодня эти расходы взимаются в очень гуманных пределах. Такое решение приведет к росту издержек проигравшей стороны, причем часто ею оказываются именно страховые компании.

«Нет, мы не стремимся разорить страховщиков», – заявил Ю.Фогельсон, выступая перед страховщиками, напомнив, что нередко защищает интересы СК в судах, если считает позицию компании справедливой.

При этом он подчеркнул, что юристы СК должны работать более профессионально, компаниям предстоит совершенствовать технику ведения переговоров с клиентами, технику заключения мировых соглашений и порядок расследований страховых событий.

Недостаточная информированность страхователя также воспринимается судами как грех СК. «Компания должна доказать, что сделала все возможное, чтобы объяснить клиенту его права и обязанности. Как ни странно, все происходящее – к лучшему для страхового сообщества», – полагает Ю.Фогельсон. Во всяком случае это научит страховщиков цивилизованно работать с клиентами, а не вытеснять их с претензиями в суды, предположил он.

Источник: [Финмаркет](#) , 01.10.12