Граждане жалуются, что иногда станция технического обслуживания автомобилей, куда страховщик направляет клиента для ремонта машины по каско, отказывает в сервисе. Портал «Банки.ру» выяснял, почему так происходит и как действовать в таких случаях страхователям.

В начале недели корреспондент портала «Банки.ру» выяснил, что известная международная сеть центров AG Experts (Auto Glass Experts), специализирующаяся на замене и ремонте автостекол, прекратила урегулировать убытки российских клиентов страховой группы «УралСиб». «Мы прекратили работу со страховой компанией с 22 июля. Страховая компания имеет перед нашей организацией задолженность», – сообщил тогда специалист колл-центра. «Компания не платит, долги. По всей России не принимаем клиентов», – добавил он. При этом сам страховщик эту информацию не подтвердил, отметив, что компания продолжает работать с AG Experts (Auto Glass Experts) в штатном режиме.

Ранее один из пользователей портала «Банки.ру» в разделе «Страхование» пожаловался, что страховая группа «УралСиб» направила его на ремонт машины по каско в СТОА «Эй Джи Экспертс Рус». Однако на станции технического обслуживания автомобилей «отказали в ремонте, заявив, что банк и его страховая группа «УралСиб» – банкрот и не выплачивает выполненные работы в СТОА».

«Такие случаи очень редки», – говорит директор департамента страховых выплат «АльфаСтрахования» Александр Харагезов, добавляя, что СТОА имеет право остановить или прекратить обслуживать клиентов той или иной страховой компании при большой дебиторской задолженности страховщика. «Сейчас не самое простое время как у СТОА, так и у страховщиков. Обе стороны очень тщательно подходят как к выбору контрагентов, так и к соблюдению условий договора, поэтому возможно использование превентивных мер – остановка работы при возникновении «дебиторки», которая сегодня может считаться критичной», – поясняет эксперт.

По словам заместителя генерального директора СПАО «РЕСО-Гарантия» Игоря Иванова, все станции технического обслуживания автомобилей работают со страховщиками практически «в долг» – станция берет машину в ремонт, согласует размер оплаты этого ремонта, и только потом страховая компания оплачивает его стоимость. «Если компания опасается, что финансовое положение партнера-страховщика стало или скоро станет неблагополучным, то, скорее всего, она

воспользуется своим правом расторгнуть договор со страховой компанией», – разъясняет механизм взаимодействия страховщика со СТОА Иванов.

При этом, отмечает собеседник «Банки.ру», законных оснований отказать клиенту страховой компании у СТОА, в сущности, нет. «Причиной отказа может быть только одно – между компаниями нет договора о сотрудничестве. Но это исключает ситуацию, когда страховщик сам направил клиента на конкретную СТОА», – подчеркивает Иванов.

В том случае, если страхователь хочет отремонтировать машину по каско на конкретной СТОА вопреки воле страховщика и это приводит к задержке, клиент может сделать ремонт, а затем обратиться в страховую компанию с заявлением о компенсации, предоставив все необходимые документы, уверяет Иванов. «Страховщик примет такое заявление к рассмотрению, но в каком размере оно будет удовлетворено, зависит от конкретной ситуации», – говорит эксперт.

Страхователям, оказавшимся в ситуации, когда компания направляет в СТОА, а станция отказывает в сервисе, необходимо обратиться к своему страховщику, рекомендует директор по развитию страхования СК «МАКС» Сергей Печников. В том числе и с просьбой направить на другую СТОА.

По мнению Александра Харагезова из «АльфаСтрахования», если разрешить данный конфликт со страховой компанией все же не получилось, автомобилист может обратиться в суд в связи с неисполнением страховщиком своих обязательств.

Главный страховой аналитик портала «Банки.ру» Дмитрий Жуков напоминает, что в настоящий момент урегулирование убытков каско, отличных от хищения и гибели автомобиля, возможно в денежной или натуральной формах. При урегулировании в натуральной форме страховщик выдает страхователю направление на станцию технического обслуживания автомобилей. Последние, в свою очередь, подразделяются на два типа: дилеры и универсальные. Универсальные СТОА могут обслуживать любые марки автомобилей или специализироваться на каких-то определенных марках или видах работ (например, только замена стекол или локальный ремонт).

«Выбор формы возмещения осуществляется при заключении договора и обычно

обозначается как «СТОА-дилер по выбору страховщика» или «СТОА-универсал по выбору страховщика». В рамках типа СТОА страховщик сам выбирает, на какой из договорных сервисов направить страхователя. С целью минимизации расходов на выплаты страховщик заинтересован направлять на СТОА, с которой он имеет самые выгодные расценки (стоимость нормочаса, материалов, запасных частей), но может быть ограничен в выборе другими партнерскими отношениями с определенным контрагентом», – поясняет Жуков.

Кроме того, одной из распространенных услуг в каско является предоставление страховщиком возможности удаленного урегулирования убытков: вы можете подать заявление на выплату и весь комплект документов непосредственно на СТОА. Такая услуга удобна для страхователей, особенно изначально предполагающих отремонтировать свою машину на определенной СТОА. Однако для страховой компании удаленное урегулирование убытков обычно подразумевает дополнительные затраты. «Связано это непосредственно с расходами на прием заявления и оформление выплатного дела (обычно выше, чем аналогичные расходы страховщика), а также с возможным увеличением размера выплаты, так как считается, что специалисты СТОА в ряде спорных случаев поддерживают страхователя, а страховщику сложнее оценить размер ущерба», – констатирует Жуков.

Источник: Banki.ru , 12.08.15

Автор: Юмабаев Д.