

В Нижегородской области 98% обратившихся за оформлением полиса ОСАГО недовольны оказанием услуг страховыми компаниями. Таковы данные опроса, который провело региональное управление ФАС. Чаще всего автоводители жалуются на навязывание допуг, отсутствие бланков полисов, очереди в офисах страховых компаний и на отказ принимать заявления. Страховщики считают, что ситуацию усугубляют действия аварийных комиссаров и автоюристов, которые обращаются в суд вместо страхователя и необоснованно увеличивают суммы страховых выплат в разы. Выход участники рынка видят в натуральных выплатах, когда страховая компания сама ремонтирует автомобиль, а не возмещает ущерб деньгами, а также в том, чтобы автоводители сами представляли свои интересы в суде.

Управление ФАС по Нижегородской области спросило автоводителей о том, с какими проблемами они столкнулись при оформлении полисов ОСАГО. Результаты исследования обсуждались 6 сентября на заседании экспертного совета по финансовым рынкам при УФАС. В опросе приняли участие более 260 человек. Из них 61% указали, что им навязывали дополнительные услуги страхования, 19% сообщили, что отсутствовали бланки полисов ОСАГО, 16% пожаловались на очереди или отказ страховщика принимать заявление, 1% ответили, что у них не приняли действующую диагностическую карту. Только у 2% респондентов не возникло проблем при оформлении полиса. По мнению руководителя Нижегородского УФАС Михаила Теодоровича, это говорит о том, что ситуация на рынке страхования становится кризисной. По словам начальника межрегионального управления службы Банка России по финансовым рынкам в Приволжском федеральном округе Олега Чупалова, в ведомство в этом году поступило более 2 тыс. жалоб на навязывание страховых услуг. «Если учесть, что по статистике жалобу пишет только каждый 26-й, то при умножении получается армия в 50 тыс. недовольных услугами страховых компаний», – отметил господин Чупалов.

Присутствовавшие на заседании экспертного совета представители страховых компаний в усугубляющейся ситуации на рынке обвиняли аварийных комиссаров и автоюристов, услуги которых в результате судебных разбирательств приходится оплачивать страховщикам. Так, по их словам, недобросовестные автоюристы перекупают страховые случаи у автоводителей, предлагая тут же возместить расходы, затем сами обращаются в суд и необоснованно в несколько раз завышают суммы страховых выплат. «Задача страховщиков – убрать автоюристов из города вообще. Они не приносят пользу, потому что зачастую выплаты страховой компании достаточно или больше, чем необходимо для ремонта. Мы предлагаем реализовывать натуральную форму возмещения – покрывать ущерб не деньгами, а отправлять машины на СТО. Для этого нам нужно, чтобы на ДТП приезжали только сертифицированные или аккредитованные эксперты-техники, по заключениям которых мы могли бы с ГИБДД общаться», –

рассказал директор нижегородского филиала «Ингосстраха» Денис Морозов. С ним согласилась вице-президент, директор нижегородского филиала «ВСК» Ольга Каменская, добавив, что из 150 обращений, поданных в суд, пять исходит от самих страхователей, остальные – от автоюристов: «Если посмотреть на средний размер страховой выплаты по региону, то ее достаточно, чтобы отремонтировать автомобиль, если исключить момент влияния автоюриста. На мой взгляд, собственники машин должны сами обращаться в суд. На практике же получается, что в 80% случаев страхователи не знают, сколько денег вместо них получили автоюристы». Она также считает, что в приоритете страховых компаний должно быть натуральное возмещение расходов, если сумма ремонта превышает 20 тыс. руб. Представитель «Росгосстраха» Ирина Богатова добавила, что, даже если будет введено ограничение и судебное решение будет исполняться только в пользу автовладельца, а не в пользу его представителя, это уже существенно изменит ситуацию.

Михаил Тедорович возразил, что бессмысленно упрекать людей в том, что они покупают подобные услуги, экономя свое время и выбирая более удобные для себя варианты, и отметил, что некоторым владельцам автомобилей предпочтительнее получить выплату деньгами. Его поддержал Олег Чупалов: «Ваша задача – сделать так, чтобы автоюристы не приносили вам ущерба. Вам нужно бороться с мошенническими схемами представления интересов в суде, а не предлагать запретить автоюристам работать. Потому что я не хочу ждать ГИБДД по шесть часов, не хочу стоять в очередях в страховую, не хочу ходить в суд, и мое дело, сколько я за это плачу автоюристам. Я уверен, что вы видите те случаи, где работают мошенники». Кроме того, в качестве альтернативы господин Чупалов предложил страховщикам повысить страховые выплаты: «Если вы повысите расценки на запчасти и услуги, будете рассчитывать их стоимость по максимальным для региона ценам, то стоимость выплат вырастет. Но при этом отпадет необходимость с помощью независимого оценщика завышать стоимость ремонта. Значит, не будет такого количества судов, не будет штрафов, которые вас обязывают выплатить по суду, и ваши убытки сократятся. Таким образом, вы лишите пищи автоюристов».

Поддержки со стороны страховщиков предложение Олега Чупалова не вызвало. Вместо этого они предложили включить Нижегородскую область в список тех регионов, на территории которых полисы ОСАГО продаются единым агентом Российского общества страховщиков (система, по которой полисы ОСАГО может продавать страховая компания от имени других участников рынка на основании многостороннего соглашения, с начала августа действует в пяти регионах). Господин Чупалов ответил, что в данный момент такая возможность рассматривается.

В конце заседания Михаил Теодорович отметил, что к идеям, которые могут

обсуждаться и разрабатываться далее, можно отнести предложения страховщиков по увеличению доли натуральных выплат и представительству интересов в суде самими собственниками или страхователями. Удастся ли их реализовать, стороны договорились обсудить в декабре на очередном заседании экспертного совета.

Нижегородский рынок ОСАГО

В 2015 году объем рынка ОСАГО в Нижегородской области, который измеряется суммой собранных страховых премий, по данным регионального управления ФАС, составил 5 млрд руб. В первом полугодии 2016 года – 2,6 млрд руб. При этом количество участников рынка сократилось на 20%. Если в 2015 году отчет о собранных страховых премиях в УФАС прислали 43 организации, то в этом году – 35. Около 60% рынка приходится на долю трех крупнейших страховых компаний. Список лидеров 2016 года по сравнению с данными за 2015 год обновился. В тройке лидеров по итогам 2015 года были СПАО «Росгосстрах» с долей рынка в 46%, САО «ВСК» – 8%, СПАО «РЕСО-Гарантия» – 7%. В первом полугодии 2016 года доля «Росгосстраха» снизилась до 40%, второе место занял «Ингосстрах», увеличив долю с 6,3% в 2015 году до 12% в 2016-м, третье место удержала «РЕСО-Гарантия» с долей 7%.

Источник: [Коммерсантъ \(г. Нижний Новгород\)](#), № 164, 07.09.16

Автор: Викулова А.