

По всей стране ежегодно происходит урегулирование порядка 2 млн страховых случаев – в 2019 году – 2,2 млн, в 2018 году – 2,1 млн, а в 2017 году – 2,4 млн, согласно статистике РСА. Если же количество страховых возмещений остается примерно на прежнем уровне, то качество ремонта по ОСАГО в последнее время только улучшается, а количество жалоб уменьшается. Это связано с увеличением эффективности работы страховых компаний со станциями техобслуживания, предоставлением выбора для автомобилистов в форме компенсации (получение наличными или натуральным возмещением), а также с улучшением качества предоставляемых страховых услуг в целом.

Страховщики оперативно реагируют на изменения рынка, чтобы предоставлять максимально релевантные условия для граждан. С 20 сентября начали действовать обновленные справочники средних цен на автозапчасти по ОСАГО, так как в среднем их стоимость увеличились на 23%. Даже те страхователи, которые купили полис до этой даты и попали в аварию после нее – могут рассчитывать на компенсацию ремонта по самой релевантной цене. Исполнительный директор РСА Евгений Уфимцев отмечает, что в связи с увеличением средней стоимости запасных частей, сумма выплаты по ОСАГО также увеличится. Однако это не прямо пропорциональная зависимость, как отмечает Уфимцев. По его словам, можно ожидать, что средняя выплата по ОСАГО увеличится на 14%.

Координатор движения «Общество Синих Ведёрок» Петр Шкуматов отмечает, что за качество ремонта, произведенного по ОСАГО, беспокоиться не стоит, так как станции техосмотра заинтересованы в сотрудничестве со страховыми компаниями и терять их, как клиентов, предоставляя некачественный ремонт – не выгодно.

«Страховые компании являются оптовыми поставщиками клиентов для станций техобслуживания, потому что страховщики предоставляют им достаточно большое количество автомобилей на ремонт. Так СТО гарантированно получают, пусть даже с самой минимальной наценкой и с самой минимальной прибылью для своего СТО, допустим, 100 машин на ремонт в месяц, это очень большое подспорье для любого подобного бизнеса», — комментирует Шкуматов. — «Поэтому станции техобслуживания действительно сейчас стараются работать максимально качественно для ремонта машин, которые приходят к ним по ОСАГО. Они делают это по нескольким причинам. Первая причина – это боязнь потерять договор со страховой компанией, если клиент пожалуется в страховую на качество ремонта. В договорах с СТО страховые компании очень часто используют специальные цифровые метрики. В одной из таких метрик, которая, кстати, является основанием для расторжения договора и начисления штрафных санкций, являются жалобы клиента на качество ремонта (но только обоснованные). Поэтому автомобили ремонтируются под пристальным контролем и владельцев сервиса и людей, которые должны за этим следить. Вторая причина заключается в том, что СТО исправляет недоделки по ремонту за свой счет, а также подвергается штрафным санкциям. Эти штрафные санкции могут быть достаточно значительными и серьезными, в некоторых договорах это проценты от ежемесячного оборота. Таким образом, даже незначительная потеря качества приводит к большим финансовым потерям для СТО».

Шкуматов подчеркивает, что «с начала этого года в «Общество Синих Ведерок» пришло лишь 4 жалобы по ОСАГО и из них было 2 на качество ремонта. По сравнению с тем, что было 7-10 лет назад это 100%-й успех. Конечно, нельзя говорить о том, что все автомобилисты удовлетворены, но процент людей, которые попадают в сложные ситуации и которым требуется помощь в решении этой конфликтной истории, настолько ничтожен, что можно сказать, что система возмещения ремонт по ОСАГО работает и работает практически идеально».

По мнению автоэксперта и члена группы ОНФ «Защита прав автомобилистов» Игоря Моржаретто на сокращение жалоб по ремонту по ОСАГО повлияло также и то, что теперь у автолюбителей есть выбор – получить страховое возмещение деньгами или «натуральным» образом, то есть отправив авто сразу на ремонт. «Предпочтение людей – получить наличные или отправить сразу автомобиль на – зависит от региона. Условно говоря, на Дальнем Востоке чаще просят денежное возмещение, потому что автопарк очень старый и найти новые запчасти, как того требует закон, практически невозможно. В таком случае, как правило, берут деньги и уже организывают ремонт с помощью каких-то восстановленных запчастей и так далее. В Европейской части России все-таки чаще выбирают ремонт», — комментирует Моржаретто.

Наравне с улучшением качества ремонта, растет и сумма средней страховой выплаты. По данным РСА в январе-феврале 2020 года она выросла на 5,6% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. Рост средней страховой выплаты был отмечен в 67 регионах страны.

Источник: Википедия страхования, 08.12.2020