

*В адрес государственной страховой компании «Югория» вновь сыплются упреки: компания затягивает сроки возмещения ущерба по каско своим клиентам. Пострадавшие автовладельцы отмечают: компания не спешит исполнять свои обязательства, даже если сумма выплаты мизерна. Далекие от высоких политэкономических реалий потребители даже вспоминают: примерно так же страховые компании ведут себя незадолго перед банкротством. Впрочем, ГСК «Югория» пока лишь планирует сменить собственника.*

В редакцию УрБК обратилась клиент ГСК «Югория». По словам автовладельца, страховщики намеренно тянут с выплатой компенсации по незначительному страховому случаю. Почти два месяца девушка не может получить деньги — в компании объясняют задержку недавним переездом офиса.

«9 апреля отдала все документы по каско на выплату — царапина на бампере. По договору они должны были в течение 10 рабочих дней, к 23 апреля, выдать мне направление на получение компенсации наличными у них же в офисе. Но вот уже 23 мая — дозвониться практически невозможно: скидывают звонок или не берут трубку. То у них был переезд офиса, то просто не успевают. Обещают теперь 25 мая сказать, когда я получу деньги. Судя по разговору, им все равно — говорят: приходите в офис на Татищева и жалуйтесь. Хорошо, что царапина мизерная, компенсация по ней будет не более 8 тысяч рублей, а что бывает с серьезными случаями — страшно представить», — объяснила ситуацию жительница Екатеринбурга.

Правозащитники констатируют: задержки выплат, в том числе по каско, — вполне привычная практика для российских страховщиков. Единственное, что может сдвинуть ситуацию с мертвой точки, — это решение суда. Впрочем, в большинстве случаев автовладельцы не желают судиться из-за нескольких тысяч рублей.

«Единственный способ воздействовать на компанию — идти в суд, но в данном случае встает вопрос целесообразности: судебные издержки будут сопоставимы с ценой иска. Можно, конечно, написать жалобу в службу страхового надзора, но, скажу по опыту, эти жалобы ни к чему не приводят. Страховщики, как правило, этим пользуются, понимая, что люди из-за мелких повреждений авто не будут обращаться в суды. В итоге автовладельцы ждут выплат месяцами. Понятно, что эта девушка получит свои деньги, но нервы ей помотают серьезно. Два месяца — это еще не срок в наших условиях. Люди по году ждут принятия решения», — рассказал УрБК вице-председатель регионального общественного движения «Комитет по защите прав автолюбителей» Владимир Селянин.

При этом суд достаточно легко встает на сторону автовладельцев: налицо нарушения договора. Кроме того, в такой ситуации можно запросить и возмещение морального вреда. Впрочем, душевные терзания автолюбителей стоят по меркам российского суда недорого.

«Самое страшное наказание для таких компаний — не просто возмещение убытков (процент за незаконное удержание денежных средств незначителен), а то, что суд может оценить причинение морального вреда и нравственных страданий. Как правило, сумма варьируется от пяти до десяти тысяч рублей. Думаю, что «Югории» будет неприятно выплачивать дополнительную сумму денег, ведь ущерб и так был незначительный. В таких случаях в судах даже не о чем спорить: имеет место нарушение условий договора. Просто граждане обычно не хотят обращаться в суд, но это уже их проблемы», — уверен директор Центра правовой защиты и вице-президент Всероссийской лиги защитников потребителей Андрей Артемьев.

В самой «Югории» вместо ответа на запрос УрБК предпочли по-одесски ограничиться градом встречных вопросов.

«Прошу уточнить информацию: ФИО клиента, номер дела, какой конкретно офис «Югории» имеется в виду, желательно ФИО и должности сотрудников, давших вам или клиентке ответ», — прокомментировала ситуацию заместитель директора департамента рекламы и связей с общественностью ОАО «ГСК «Югория» Светлана Щербакова.

Впрочем, девушка пока не называет свое имя, опасаясь, что в таком случае ей вообще ничего не заплатят. УрБК она рассказала, что офис урегулирования убытков в Екатеринбурге только один — странно, что в пресс-службе компании этого не знают. Имена ответственных сотрудников она и сама хотела бы знать, но ей их не называют: якобы это закрытая информация.

В другой страховой компании клиентке «Югории» советуют обращаться напрямую к руководителю екатеринбургского филиала.

«Я бы порекомендовал автовладельце обратиться с письменным заявлением прямо на имя руководителя. Компания обязана в течение достаточно короткого промежутка времени, порядка 10 дней, либо дать ответ, либо произвести выплату. Общая практика такова, что компании стараются платить в срок, но везде бывают сбои. Причины задержки выплат могут быть разные», — считает генеральный директор СК «Северная казна» Александр Меренков.

В целом компания «Югория» славится среди автолюбителей пониженным вниманием к своим же клиентам. Автофорумы пестрят сообщениями обиженных страхователей, которые призывают обходить «Югорию» стороной и демонстрируют грустный креатив: говорят, что их «объюгорили», — самые рассерженные даже не исключают, что название компании происходит от слова «горе». Интересно, что подобных примеров с задержкой выплат по КАСКО приводится много, при этом каждый раз в компании ссылаются на некий переезд.

«Это не единичные случаи, а политика компании. «Югория» на свои обещания не заморачивается. Очевидно, что страховаться в данной компании не стоит. Такого пренебрежения в других страховых компаниях я не встречал», — пишет пользователь одного из городских интернет-порталов.

«В качестве причин задержки приводятся объяснения о переезде офиса отдела урегулирования убытков и тому подобные разговоры в пользу бедных», — делится информацией другой пользователь, который попал в ДТП еще в январе.

Правозащитники, впрочем, призывают не делать резких выводов: такова специфика рынка автострахования и все игроки ведут себя примерно одинаково.

«Задержка выплат по каско происходит повсеместно и повседневно, порядка 70% обращений ко мне составляют жалобы на каско. По «Югории» количество претензий примерно сопоставимо с другими компаниями — они все одинаковы. Я не знаю компаний, которые всегда выполняют свои обязательства. Они все тянут, обманывают, выплачивают меньше и пользуются всякими уловками в правилах страхования — обычный страховой бизнес. Вопиющим в этом конкретном случае является то, что застрахованный по каско — это клиент компании, который, разумеется, больше к ним не придет. Я еще могу понять, когда они по ОСАГО затягивают. Удивляет такая позиция страховщиков, когда они терроризируют человека из-за сущих мелочей», — добавляет

Владимир Селянин.

Обратившаяся в редакцию автовладелица, впрочем, уверена, что все задержки неспроста — это сигнал о финансовой нестабильности.

«Так обычно себя ведут компании на грани банкротства, похожее произошло с «ГУТА-страхованием» года четыре назад: они три месяца возмещали расходы по каско, потом выяснилось, что компания чуть не обанкротилась», — уверена собеседница УрБК.

Впрочем, такие выводы явно скоропалительны: известно, что «Югория» лишь меняет собственника. Пока единственным акционером компании является Ханты-Мансийский автономный округ — Югра. Но власти региона предпочли выставить компанию на продажу.

Источник: УралБизнесКонсалтинг, 22.05.12