



Новые положения закона о переходе на натуральное возмещение в сегменте ОСАГО начнут действовать в РФ с 28 апреля, но лишь для вновь заключенных договоров. Изменения система ощутит через год, в 2018 году. По расчетам Российского союза автостраховщиков (РСА), треть автовладельцев в текущем году сможет испытать на себе натуральные выплаты в действии. Российские автоводители ждут эксперимента, который обещает более высокое качество урегулирования в ОСАГО, как это происходит в дорогом автокаско, расчет выплат будет проводиться без учета износа машины. Как показал опрос страховщиков, у техцентров появится шанс отличиться, получить дополнительный ремонтный поток. Одновременно требования законодательства становятся вызовом для них и страховых компаний — последние выступают гарантами качества проведенных ремонтных работ. Партнерство с СК для автосервисов станет теснее и более ответственным, в целом бизнес СТОА ожидает структурная перенастройка.

#### НОВЫЙ ПОРЯДОК НЕ ОТМЕНЯЕТ СТАРОГО

Законопроект о переходе в ОСАГО на преимущественный порядок натуральных выплат на первой стадии его разработки воспринимался автостраховщиками как спасение, но это длилось недолго. Под натиском критики депутатов первоначальные идеи проекта сильно изменились.

В ходе обсуждений в профильном комитете Госдумы первый зампред Банка России Сергей Швецов сравнил выбор в пользу натуральных выплат в ОСАГО с выбором «между плохим и очень плохим». При этом он добавил, что без нововведений вся система ОСАГО в РФ может разрушиться в короткий срок.

Переход от денег к ремонту, по замыслу разработчиков поправок в ОСАГО, должен лишить недобросовестных автоюристов смысла наживы. Ради этого страховщики ОСАГО пошли на жертву и уступили, согласовав расчет выплаты в виде натурального ремонта в ОСАГО без учета износа автомобиля. Такая уступка была трудна: половина российского автопарка представлена автомобилями почтенного возраста, а компаниям предстояло при ремонте старые детали без доплат менять на новые.

В ходе обсуждения в Госдуме проекта документа требования защитников потребителей к СК постоянно увеличивались и чуть было не погубили все дело — поправки могли превратиться в невыполнимые статьи. Тогда представители депутатского корпуса, Банка России, РСА, Минфина РФ, общественных организаций по защите прав потребителей вели упорные дискуссии, к диалогу подключилось правительство.

Наконец, трудный компромисс был достигнут. Тем не менее, в документ были включены очень жесткие нормы по срокам урегулирования убытков в натуральной форме (не более 30 рабочих дней), по максимальной удаленности техцентров (не далее 50 км от места жительства пострадавшего или места ДТП), была строго определена замена деталей новыми. При этом за качество ремонта в рамках ОСАГО перед водителем отвечает страховщик, по договору установлен большой постгарантийный период на

проведение работ, на службу деталей и лакокрасочные материалы.

Как сообщают опрошенные «Интерфаксом» представители страховых компаний, подготовка к старту законопроекта о натуральных выплатах в ОСАГО в настоящее время ведется активно. Общий подход в новом законе звучит примерно так: если страховщик ОСАГО не может выполнить требования по выбору СТОА, условия организации и сроки проведения ремонта, ему придется платить водителю возмещение деньгами. То есть по старому порядку и без учета износа автомобиля.

По оценкам РСА, доля выплат в натуральной форме в ОСАГО может достигнуть 30% в 2017 году.

По мнению президента Российского союза автостраховщиков Игоря Юргенса, результат чрезмерной детализации положений нового закона оказался парадоксальным. «Это привело к ограничению количества станций, которые будут использованы страховщиками для организации ремонта. В основном такими ограничивающими моментами стали требования постгарантийного периода и расстояние до техцентра, сроки исполнения работ», — пояснил он.

В РСА со ссылкой на «Автостат» привели следующие данные: «Средний возраст легковых автомобилей в России составляет 12,9 года (по состоянию на 1 января 2017 года), год назад показатель был на уровне 12,5 лет».

«Как отремонтировать старую машину с учетом требования к СК предоставить 12 месяцев гарантии на результаты ремонта, если к старому ржавому кузову приварили крыло, а кузов сам по себе разваливается, не по вине станции?» — задался риторическим вопросом президент РСА.

Как сообщил «Интерфаксу» И.Юргенс, «сложности с реализацией закона могут возникнуть в связи с жестким требованием к расстоянию до СТОА в 50 км. «Мы прекрасно понимаем, что во многих регионах дилерские станции, отвечающие этим и другим требованиям закона, находятся в центре субъекта РФ. Соответственно, если автомобиль новый и ездит где-то в области, то при попадании в ДТП на расстоянии 70 км от СТОА натуральное возмещение автовладельцу получить уже не удастся. Кроме того, если обычные СТОА и есть в области, у них уже прекрасно налажен бизнес, дополнительные обременения в виде новых требований закона им ни к чему», — пояснил он.

По иронии судьбы, продолжил глава РСА, «в организации ремонта по автокаско — более дорогому продукту — требования к станциям ремонта оказались менее жесткими по качеству, по гарантийному сроку, и даже по сроку выполнения ремонта эти условия не так подробно детализированы». Одновременно, добавил И.Юргенс, поправки в закон «дают возможность при дополнительной договоренности между страховщиком и автовладельцем изменить какие-то параметры, но это создает и дополнительные неудобства уже для потребителя услуги ОСАГО». Он напомнил, что представители регулятора в ходе обсуждения законопроекта говорили о возможности «вернуться к вопросу использования бывших в употреблении деталей при натуральном возмещении в ОСАГО». В РСА убеждены в неизбежности этого. Также, судя по всему, на следующем этапе потребуется уточнить некоторые иные установленные поправками в закон подходы.

«По данным РСА, основанным на статистике прошлых лет, в год заключения договоров только 25% из них подпадает под урегулирование убытков в течение этого же года. Остальные — в последующие годы. При этом во второй год урегулируются убытки по

59% договоров, заключенных годом ранее, в третий год — 13%, в четвертый — 3%, — сообщил «Интерфаксу» И.Юргенс.— Например, по договорам 2016 года, по предварительным данным, количество убытков в 2016 году составило 603 тыс. на более чем 40 млрд рублей. Мы полагаем, что примерно так же ситуация будет развиваться в отношении договоров, заключенных в 2017 году. Соответственно, за 8 месяцев действия закона в текущем году по договорам 2017 года будет урегулировано 402 тыс. убытков на сумму 28 млрд рублей. По прогнозам РСА, в натуральной форме возмещению с учетом выставленных требований подлежит только до 30% всех убытков, предъявленных к урегулированию. Соответственно, по договорам 2017 года в натуральной форме может быть урегулировано порядка 120 тыс. убытков на сумму около 8,4 млрд рублей».

#### ТЕРРИТОРИАЛЬНОЕ НЕРАВЕНСТВО

Расположение станций на территории Российской Федерации является крайне неравномерным и зависит от плотности населенных пунктов, отметила в беседе с «Интерфаксом» заместитель начальника управления методологии обязательных и массовых страховых продуктов СПАО «РЕСО-Гарантия» Марина Щукина.

В развитие этого тезиса директор по урегулированию убытков в автостраховании СК «Согласие» Татьяна Федосеева добавила, что в ряде регионов кузовные СТОА просто отсутствуют, несмотря на достаточную плотность населения (например, это касается Дагестана). «Нехватку собственных договоров со СТОА в настоящее время можно легко компенсировать, обратившись за помощью к профессиональным участникам этого рынка, так называемым сервисным агрегаторам, заключив договор с которыми, мы получаем возможность пользоваться множеством их партнерских СТОА на всей территории страны», — добавляет она.

«В тех населенных пунктах, где «РЕСО-Гарантия» осуществляет продажи полисов ОСАГО, договоров со станциями технического обслуживания достаточно. Как минимум потребуется заключить дополнительные соглашения для изменения порядка оплаты страховщиками износа на детали, заменяемые в процессе ремонта», — отметила представитель компании.

Договорная база страховщиков позволяет после выхода закона продолжать работать со стоа по ранее заключенным договорам, заявил «Интерфаксу» заместитель директора департамента урегулирования убытков по автотранспорту СК «МАКС» Иван Пронин. Однако большинство страховых компании заключают дополнительные соглашения со СТОА в части политики ценообразования, а также сроков произведения ремонта. «На сегодняшний день компания «МАКС» имеет СТОА, которые соответствуют изложенным в законе требованиям, они расположены в крупных областных центрах. Но наши страхователи живут не только там. Возможны трудности реализации требований в других городах, которые не являются областными центрами, находятся на значительном удалении от них и не имеют РАЗВИТОЙ инфраструктуры, связанной с ремонтом (восстановлением) автомобилей», — допускает представитель СК «МАКС».

СК «АльфаСтрахование» (МОЕХ: ALFS) планирует перезаключать с ремонтниками договоры после вступления в силу новых поправок в закон об ОСАГО. Начальник инженерного отдела СК «АльфаСтрахование» Дмитрий Павлов сообщил «Интерфаксу»: «Некоторые наши коллеги заключают дополнительные соглашения к имеющимся договорам. Мы же, оценив ситуацию комплексно, пришли к мнению о заключении новых договоров, по новой форме. Много зависит от конкретной региональной специфики, в том числе и сложность реализации, но мы настроены оптимистично. Уже сегодня у нас

отработаны процессы по организации ремонта по всей территории РФ, компания готова развивать это направление».

Вместе с тем Д.Павлов предвидит ситуации отказов при заключении договоров с рядом партнеров по ремонту. «Не все СТОА сегодня готовы перестраивать свои внутренние процессы, чтобы вкладываться в требуемое ценообразование», — пояснил он (расчет выплат должен осуществляться в рамках Единой методики оценки восстановительного ремонта РСА, утвержденной ЦБ РФ — ИФ). «Существующего количества партнеров у СК «АльфаСтрахование» вполне достаточно, — сказал Д.Павлов. — Мы постоянно работаем над совершенствованием нашего клиентского сервиса, в том числе за счет отбора лучших партнеров и замены ими худших. Опираемся мы при этом на обратную связь, на отклики наших клиентов».

Вместе с тем в ходе опроса «Интерфакса» ряд страховщиков не скрывали своих тревожных ожиданий ответного удара со стороны недобросовестных автоюристов в проблемных регионах с высокой убыточностью по ОСАГО. В частных беседах представители таких юридических компаний говорили страховщикам: «Натуральные выплаты? Добро пожаловать! Мы готовим открытие своих техцентров и ожидаем автостраховщиков в судах».

#### СТАВКА НА КОНКУРЕНЦИЮ СТОА

Руководитель дирекции розничного бизнеса «Ингосстраха» Виталий Княгиничев сообщил «Интерфаксу», что работа со СТОА в рамках реализации закона началась заранее. Он подчеркнул: «С организацией выплат в натуральной форме по автокаско проблем вообще нет. Но их нет из-за отсутствия законом установленных требований по доступности, срокам ремонта, гарантийным срокам. Эти самые гарантийные сроки, например, в поправках в ОСАГО, определены почему-то вдвое более жесткими, чем существующие сегодня в практике на рынке. Даже в премиальном сегменте. Даже у дилеров. Если строго следовать букве принимаемого закона — его реализовать невозможно без предварительного создания заточенной под него инфраструктуры ремонтных организаций, специальных экспертиз, системы сертификации экспертов и других условий. Надежда только на то, что здравый смысл при реализации закона возобладает над его буквой».

По его мнению, сложность реализации закона будет связана с ответственностью автостраховщиков. « Абсолютно неправильно ответственность за сроки и качество ремонта возлагать не на исполнителя работ, а на страховщика. Само понятие качества ремонта, или, как сказано в этих документах, «недостатки ремонта», сегодня никакими документами не определено. Такую субъективность легко можно монетизировать за счет страховщика», — считает В.Княгиничев. Он считает, что в связи с этим «желающие заработать на таких слабостях закона быстро выстраивают на них целый бизнес».

Как полагает представитель «Ингосстраха», противоречий в вышедшем законе достаточно, кроме того, многие принятые нормы не соответствуют реальному положению вещей на рынке авторемонта в РФ. Соответственно, их выполнение в текущей ситуации зачастую просто невозможно. «Это касается в том числе требования к удаленности СТОА, требования обязательности выполнения кузовного ремонта у дилера, чем, кстати, дилеры в европейских странах вообще не занимаются. Здесь и запрет применения восстановленных деталей, хотя в реальности некоторые агрегаты поставляются даже дилерами — только восстановленными на заводе, а рынка новых запчастей для праворульных автомобилей вообще не существует», — отметил

В.Княгиничев.

При этом установленный законом срок выполнения ремонта в 30 рабочих дней он считает нормальным, «если не учитывать временных затрат на поставку запчастей — они могут «сожрать» весь лимит отведенного времени». «Здесь нужны были оговорки, но, к сожалению, приняты разработчиками они не были», — добавит В.Княгиничев.

Самые большие проблемы в работе по-новому закону заключаются в требованиях доступности услуги, убежден представитель «Ингосстраха»: «Жесткими по закону выглядят не только сроки организации ремонта, но также ценовые рамки при одновременном ограничении возможности комплектования запчастями. С этими проблемами мы уже сталкиваемся, но здесь положительным фактором, влияющим на готовность партнеров идти на компромисс, будет насыщенность рынка ремонтными организациями. Не хочешь работать — смотри, как работают другие».

Т.Федосеева из СК «Согласие» признала, что ее компания также «до выхода закона начала добровольно предлагать всем клиентам натуральные выплаты по ОСАГО». По ее словам, изменения в законодательстве, безусловно, потребуют от компании корректировок внутренних процессов. «Согласие» прогнозирует рост доли натуральных выплат до 60-70% от всех заявляемых убытков по ОСАГО. Такая оценка доли натуральных выплат звучит оптимистично.

#### АГРЕГАТОРЫ КАК НОВОСТЬ

Неравномерность распределения фирм, оказывающих услуги авторемонта, по территории РФ — вызов для организаторов таких работ, подтверждает генеральный директор «Росгосстраха» Дмитрий Маркаров. По его словам, компания рассматривает вопрос расширения числа станций, с которыми предстоит заключать соглашения, но это не решает всех задач.

Он признал сложность исполнения требования законодателей уложиться в сроки ремонта при необходимости поставки запчастей из-за рубежа с учетом географического разброса ожидающих потребителей по стране.

По мнению Д.Маркарова, в этой ситуации России мог бы пригодиться опыт, который давно используется другими странами — по созданию агрегаторов, которые могут формировать складские запасы запчастей с тем, чтобы расстояние и сроки их поставок по запросу ремонтников были существенно сокращены. «В год введения в РФ закона об ОСАГО, насколько помню, в страну приезжали целые делегации из стран, где подобный опыт реализуется. Вполне возможно, дошла очередь России формировать систему агрегаторов для решения поставленных законом об ОСАГО новых задач. Правда, развитие такого класса посредников потребует разработки не только логистики и бизнес-процессов, но и соблюдения принципов справедливого ценообразования на территориях РФ, исключения нарушений антимонопольного законодательства, других норм и правил», — напомнил он.

Гендиректор «Росгосстраха» добавил, что в функционировании таких агрегаторов заинтересованы и автопроизводители. На Западе подобным организациям банки выдают кредиты на развитие бизнеса на особых, выгодных условиях.

Не успел закон о натуральных выплатах в ОСАГО вступить в силу, а страховщики уже считают важным начать корректировку его положений. Так, Т.Федосеева из СК «Согласие» считает правильным трендом дальнейшую корректировку положений недавно принятых поправок.

К сожалению, новые положения закона не дают ответов на ряд вопросов, которые

возникают при их прочтении, отметила М.Щукина из СК «РЕСО-Гарантия». «Пока у нас нет однозначного понимания, с какого момента будет определяться срок ремонта, что такое «30 рабочих дней со дня представления потерпевшим такого транспортного средства на станцию технического обслуживания». Если речь идет о дате передачи автомобиля на ремонт, то в большинстве случаев ремонтные работы могут быть выполнены в указанные сроки. Станции технического обслуживания не заинтересованы в необоснованном затягивании сроков ремонта — это очевидно. Но срок ремонта зависит от степени повреждения ТС, объема ремонтных воздействий и технологии, которая должна соблюдаться. Как показывает практика, изначально определенный станцией срок ремонта может быть продлен в случае необходимости проведения дополнительных работ, связанных с выявлением скрытых дефектов в процессе ремонта, заказа дополнительных деталей», — сказала она.

«Расстояние до СТОА в 50 км по закону исчисляется от места дорожно-транспортного происшествия или места жительства потерпевшего по выбору потерпевшего. Это положение желательно было бы расширить, включив право начать отсчет от места нахождения офиса страховщика по выбору страховщика. Существует множество регионов, в которых технически невозможно исполнить упомянутое условие ввиду полного отсутствия СТОА в отдаленных районах, где может произойти ДТП или проживает страхователь, — продолжила представитель «РЕСО-Гарантии». — Мы бы хотели видеть в законе возможность заключения трехстороннего соглашения, которое позволит сторонам совместно договариваться и корректировать сроки проведения ремонта в тех случаях, когда это объективно необходимо (значительный объем ремонта, ремонт технологически сложен, ремонт эксклюзивного или раритетного транспортного средства, снятого с производства, долгие сроки поставки запасных частей или их отсутствие, другие условия)».

Исполнительный директор РСА Евгений Уфимцев сообщил «Интерфаксу», что союз активно ведет доработку внутренних документов в связи с предстоящим вступлением в силу поправок в закон об ОСАГО. «Все они связаны с корректировкой порядка урегулирования убытков, изложенного в правилах профдеятельности страховщиков ОСАГО. Эти изменения будут рассмотрены и утверждены президиумом РСА в конце июня», — добавил он.

Источник: Финмаркет, 13.04.2017