



## **Вызовы урегулирования убытков в современных условиях:**

**трансформация в суды,  
баланс интересов клиента,  
страховщика и регулятора**



# Баланс интересов — вопрос устойчивости страховщика



Три опоры баланса:

Удовлетворенность  
клиента

Управляемая  
убыточность

Соответствие ожиданиям  
регулятора

## Интересы клиента: скорость, понятность, предсказуемость

- Быстрая и понятная коммуникация, понятные статусы
- Прозрачность решения: почему оценка ущерба именно такая
- Минимум «болей» по документам и визитам

## Интересы страховщика: управляемая убыточность и предсказуемые риски

- Контроль уровня выплат и расходов на урегулирование
- Минимизация судебных и регуляторных рисков через корректные процессы
- Выявление мошеннических и пограничных схем и кейсов

Пример: настройка триггеров, критериев на повторные убытки с одинаковым сценарием или связками контрагентов (медучреждения, СТО, юристы)

## Интересы регулятора: доступность, добросовестность, отсутствие жалоб

- Реальную доступность страховой защиты и отсутствие практик, которые подрывают доверие
- Отсутствие системных нарушений, массовых жалоб и конфликтов
- Использование доступных госресурсов (ЕПГУ, ГЛОНАСС)

Пример: оценка доли решений страховщика, изменённых финуполномоченным / судом: если уровень высок, это сигнал, что подход к урегулированию не совпадает с «ожиданиями системы»

# Когда баланс нарушается?



## Переко́с в сторону сервиса:

быстрые выплаты «по первому требованию» (без оценки рисков) приводят к росту мошенничества, убыточности и давлению на тариф

## Переко́с в сторону формального соответствия регулятору:

Формальное урегулирование, преимущественно «для отчёта» и соответствия требованиям, но клиентский опыт и реальная защита компании в судах не выстроены

БАЛАНС

## Переко́с в сторону «защиты от всего»:

агрессивные отказы, сложные процедуры урегулирования приводят к валу жалоб, в том числе негативу в публичном поле, судебным искам

## Пример:

весомая экономия на экспертизе и документообороте даёт краткосрочную экономию, но в судах убытки возрастуткратно из-за слабой доказательной базы

# Фактор ОСАГО в целом



ОСАГО: массовый продукт с жёстко заданной ценой и лимитами —любая недоработка в конструкции урегулирования немедленно масштабируется на рынок

## Позитивные аспекты:

На уровне закона урегулирование выглядит как стройный процесс:  
подача заявления → осмотр → выбор формы возмещения → ремонт или выплата → досудебное урегулирование

Изначальная цель регулирования рынка ОСАГО:

- обеспечить реальное восстановление автомобиля
- снизить злоупотребления с завышенными сметами
- управлять стоимостью ремонта через партнёрские СТОА

## негативные аспекты:

На практике между «красивой схемой» и фактическими возможностями компаний (сеть СТОА, цифровизация, кадровые ресурсы, региональные различия) возникает разрыв — именно в него и заходят споры и представители

Трудности реализации:

- ограниченный перечень СТОА, территориальная удалённость для клиента
- очередь и реальные сроки ремонта
- качество работ и запчастей (оригинал / аналог / БУ)
- слабая фиксация предложений и согласий клиента

**Актуальное для последнего времени:**

- рост стоимости ремонта и запчастей
- усложнение механизма натурального возмещения
- активизация профессиональных представителей и «автоюристов»

# Фактор ОСАГО — СТОА



## Правовое регулирование



Закон исходит из того, что ремонт по направлению обеспечивает реальное восстановление ТС в разумный срок и с надлежащим качеством

## Практика



СТОА — самостоятельный субъект со своими интересами: загрузка, маржинальность, доступность запчастей, квалификация персонала

## Спор в суде



Для суда «лицом страховщика» при ремонте становится СТОА: как записано в акте, как сделан ремонт, какие запчасти, как отработывались рекламации клиента

# Фактор ОСАГО — превышение лимитов через призму трактовки судами



Суд приходит к выводу, что обязанность по ремонту исполнена ненадлежащим образом

Снимается ограничение только рамками «типичного» лимита ОСАГО

- Полная стоимость фактического ремонта
- Дополнительные работы из-за исправления дефектов СТОА
- Расходы на хранение, эвакуацию, аренду подменного автомобиля
- Неустойка, штраф, услуги представителя, судебные расходы

Сверхлимитные убытки, при том что страховщик ориентировался на «контрактную» стоимость ремонта на СТОА в рамках лимита

Ход рассмотрения типового судебного спора

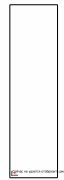
Пример: Выдано направление на ремонт, в день обращения на СТОА потерпевшего на ремонт не приняли и записали на конкретную дату (через 5 дней) с момента первого обращения. Суд расценил указанное поведение СТОА как отказ в ремонте.

То есть ремонт организован надлежащим образом, однако суд расценил указанное обстоятельство как организация ремонта ненадлежащим образом и были взысканы убытки, так как транспортное средство не принято СТОА в день обращения.

СТОА – ключевой элемент исполнения обязательств перед потерпевшим, а не технический «бэк-офис»



# Фактор ОСАГО — скрытые цессии/ представители



ДТП

Данные о ДТП:  
ГИБДД, Яндекс Карты и  
прочие источники

Аварийный  
комиссар

Недостовверные  
данные в  
отношении  
суммы  
возмещения

Потерпевший



получение  
денег

сумма по уступке ≠ сумма от СК

Уступка права  
требования

Заявление в  
СК на  
выплату СВ

Работа со СТОА,  
иные схемы по  
отходу от ремонта

Перевод в  
денежную  
форму  
выплаты

Выплата от  
СК

Взыскание  
штрафных  
санкций

Получение денег  
цессионарием

То, что известно  
потерпевшему

Что скрыто от  
потерпевшего



# Что мы предлагаем?



1

Информирование потребителей, в том числе через СМИ о рисках

2

Прямое уведомление клиентов о суммах, подлежащих им к выплате

3

Обращение в Росфинмониторинг

4

Обращение в ФНС России для доначисления НДФЛ / налога на прибыль для цессионария

5

Сотрудничество страхового рынка с государственными органами

**Совместная работа и меры страхового сообщества**

# Вектор развития — возможные меры для сохранения баланса



## Снижение доли спорных кейсов

1

Уточнение и донастройка конструкции урегулирования по ОСАГО (в части натурального возмещения, сроков, статуса и выбора СТО, цифровых каналов взаимодействия)

## Выравнивание стандартов

2

Выравнивание стандартов: Единые регламенты урегулирования с учётом судебной практики, контроль ключевых точек конфликта

## Диалог с регулятором и судами

3

Выработка предсказуемых подходов к оценке действий страховщика, чтобы добросовестная модель поведения была понятна и клиенту, и суду

Урегулирование ОСАГО – это точка, где сходятся интересы клиента, компании, автоюриста, регулятора и суда

## Вызовы при урегулировании военных рисков

В отсутствие фактических военных действий и объявления войны положения ст. 964 ГК РФ о военных рисках не применяются

Риск терроризма (ст. 205 УК РФ) и диверсии (ст. 281 УК РФ) могут быть застрахованы отдельно, так и в составе комплексного покрытия.

При отсутствии риска терроризма в договоре страхования, события, квалифицируемые по ст. 205 УК РФ, рассматриваются как прямое исключение при определении страхового случая

### Примеры судебной практики:

**ООО «Нефтебаза Полевая»** А40-213520/2024. Сумма иска 87,7 млн. руб. Риск терроризма не застрахован, возгорание вследствие падения беспилотника. Взыскание в суде 1,2 инс. Кассационная инстанция вернула дело на новое рассмотрение. Заседание 27.04

**ООО «Газкомплектресурс»** А 32-243/2025 Сумма иска 135,8 млн. руб. Постановление по ст. 205 УК РФ. Решение суда 1 инстанции о взыскании, в настоящее время в СЗ в суде 2 объявлен перерыв

**ЗАО «Азовпродукт»** А40-214301/2024 Сумма иска 794,8 млн. руб. Дело на рассмотрении в суде 1 инстанции



**Спасибо  
за внимание**