

Некоторые проблемные вопросы урегулирования убытков в ОСАГО

Февраль, 2022



1. Дисбаланс клиринга ПВУ
2. Уязвимости системы урегулирования ОСАГО
3. Национальные особенности натурального ремонта
4. Управление клиентским опытом





«Бельгийская модель»

Система клиринговых расчетов по ПВУ была создана для того, чтобы минимизировать зависимость страховщика, виновного от качества урегулирования страховщика потерпевшего.

Механизм реализации носит название «Бельгийской модели». В соответствии с ним все убытки разбиваются на несколько корзин для того, чтобы уравнивать средний убыток и минимизировать разницу. При этом было принято решение не ограничивать лимит модели в целом в отличие от исходной версии.



15 лет спустя

Очень долгое время система работала без мониторинга, т.к. предполагалось, что сам принцип расчетов гарантировал равный результат всех участников.

Но в 2021 году был сделан открытый для участников отчет, который показал, что клиринговые сессии могут очень существенно влиять на финансовый результат компаний особенно при клиринге крупных выплат. Возник даже вопрос о применимости системы расчетов по ПВУ в целом.

Сейчас PCA запустил масштабный проект по анализу модели.



Уязвимости системы урегулирования ОСАГО



«Артефакты» справочника запчастей ЕМ

По некоторым позициям (правый руль итд) при составлении справочника стоимость деталей завышена, этим пользуются мошенники. Сейчас введен новый порядок составления справочников: более частый и прозрачный. Тем не менее, остается **вопрос по системным критериям качества ЕМ.**

Сроки урегулирования убытков с мошенничеством

Сейчас законодательство не предусматривает дополнительных сроков на проведение расследования по подозрительным случаям. Это существенно затрудняет работу подразделений ПСМ. **Необходимо, как минимум, предусмотреть дополнительное время урегулирования для граждан, которые попадают в аварии в разы чаще, чем обычные водители.**

Необходимо вернуть межведомственную РГ по ПСМ.

Ограничения в использовании натурального ремонта

Ст. 12, п.16.1.д Закона об ОСАГО - при превышении лимита полиса водитель принимает решение о выборе формы возмещения.

Ст. 12, п.15.2 Закона об ОСАГО в том числе говорит том, что при невозможности ремонта в течение 30 дней производится выплата наличными. мошенники используют автомобили экзотических марок, рост мошенничества на ДВ.

Эти нюансы кардинально ограничивают возможности страховщиков для противодействия мошенникам.

21 декабря 2021 22:02 Денис Восковский

ДТП под копирку: водитель "Бентли" зарабатывает на "страховых"



Национальные особенности натурального ремонта



Влияние натурального ремонта на тариф

Натуральный ремонт, несмотря на указанные выше недостатки при ПСМ, все же имеет массу плюсов и международный опыт его применения определяет его широкие перспективы.

Тем не менее, у нас этот вариант возмещения пока непопулярен. Это связано с тем, что при его использовании размер убытка вырастает за счет того, что при натуральном ремонте износ не учитывается. Прирост для возрастных машин может составлять до 50%. Учитывая большую долю таких машин в РФ, сумма выплат по ОСАГО может вырасти на 20-30 пп. Такую нагрузку существующий тариф не потянет.



Право решения о форме выплаты

"Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации N 2 (2021)" (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 30.06.2021) детализировал толкование ст.12 Закона об ОСАГО:

«В силу приведенных положений закона в отсутствие оснований, предусмотренных п. 16.1 ст. 12 Закона об ОСАГО, страховщик не вправе отказать потерпевшему в организации и оплате ремонта транспортного средства в натуре с применением новых заменяемых деталей и комплектующих изделий и в одностороннем порядке изменить условие исполнения обязательства на выплату страхового возмещения в денежной форме.»

Таким образом, дисбаланс стоимости различных видов возмещения и тренды в право-применительной практике создают риск дисбаланса системы. Такая ситуация требует поэтапного разрешения.

Стратегия управления клиентским опытом



Общие измеримые цели

В настоящее время нет единого подхода по оценке клиентского опыта как между страховщиками, так и с регулятором.

Для совместной работы необходимо, как минимум, наметить измеримые цели на среднесрочную перспективу. Например, пока нет понимания, какой уровень жалоб можно считать приемлемым. Очевидно, что всегда будет оставаться какое-то пространство для разногласий.



Рейтинг ЦБ

Можно только приветствовать инициативу ЦБ по публикации рейтинга жалоб. Тем не менее пока нельзя сказать, что он отражает картину полностью.



Решение системных вопросов по ОСАГО

Также необходимо учитывать, что некоторые негативные моменты вызваны системными проблемами видов страхования. По таким вопросам принудительно-карательный подход всегда будет проигрывать по эффективности сбалансированному системному подходу.

Например, удовлетворенность клиента продуктом КАСКО очень высока при минимальном регулировании. Отлично работает страхование ВЗР, хотя это де-факто обязательный вид. Очевидно, что вопрос не в лукавстве страховщиков, а в том, что в силу охвата и социальной значимости решение системных вопросов в ОСАГО требует более сложной координации между всеми участниками.

**Спасибо
за внимание**