

ПРИДИРАТЬСЯ СТАЛО ХЛОПОТНО



К радости автолюбителей, уже наступил тот момент, когда страховщику плохо платить по ОСАГО стало просто невыгодно. Во всяком случае, в этом нас убедил начальник управления европейского протокола Российского Союза Автостраховщиков (РСА) Андрей Маклецов в своем интервью.

Современные страховые технологии: Андрей Александрович, какова статистика применения европротокола в России по регионам?

Андрей Маклецов: Примерно с июля, а особенно заметно с августа 2015 года, в целом ряде регионов, которые раньше не отличались большой долей применения европротокола, наблюдается заметный рост доли этого варианта урегулирования убытка. Например, если в Москве доля европротокола держалась на примерно постоянном уровне в 5–6 %, то в августе 2015 года эта величина превысила 18 %, Санкт-Петербург опережал

Москву с уровнем 16–17 % и в том же августе достиг 26 %. Меньший прогресс наблюдается, например, в Новосибирске — рост от 5 % до 10 % в августе и до 11 % в декабре.

Также рост наблюдается в целом по России. Если в начале года по европротоколу оформлялось в среднем 10–11 % от всех убытков по ОСАГО, то в октябре мы зафиксировали до 24 % обращений — рост более чем в два раза. Уточню, я говорю не про сумму выплат, а про количество обращений.

ССТ: С чем связан этот рост?
А. М.: Повлияла целая группа факторов. С начала

2015 года РСА проводил комплекс мероприятий, направленных на популяризацию европротокола, практически на внедрение этой процедуры. Так, мы провели работу с Минобрнауки России по внесению необходимых изменений в программы подготовки водителей и уже согласовали соответствующий документ.

В Банке России создан call-центр именно по европротоколу. При подготовке его к работе мы очень плотно взаимодействовали с регулятором: передали все необходимые материалы — скрипты для работы call-центра, разъясняющие процедуру, ее

преимущества, особенности, указания по заполнению извещения о ДТП. На сайте РСА похожие материалы выложены открыто, с ними могут знакомиться водители. Это также очень важно для распространения навыков использования процедуры европротокола.

Напомню, что с 1 июля 2015 года в пункте 2.6 новой редакции ПДД есть указания по освобождению проезжей части после ДТП, если для движения других транспортных средств создается препятствие.

В совокупности все это повлияло на поведение водителей на месте происшествия. Участники ДТП стали задумываться, что, может быть, стоит пытаться договариваться, а не спорить о виновности. Стоит вместе заполнить извещение,

указать в нем всё как есть по-честному, и мирно разехаться. Я думаю, что сочетание всех задействованных факторов привело к тому, что количество урегулированных убытков по европротоколу существенно возросло.

Участники ДТП стали задумываться, что, может быть, стоит пытаться договариваться.

ССТ: А что мешает распространению европротокола?

А. М.: Европротокол во многом — это психологический момент. Если нет психологического контакта с тем, чей автомобиль вы повредили, или он ведет себя неадекватно, я уж не говорю о нетрезвых водителях, конечно в такой ситуации никто документов

добровольно не подпишет и никакого европротокола не будет. А если контакт налажен, а это дело обоюдное, и все как-то владеют ситуацией, владеют собой, осознают ограничения по выплате в 50 тыс. рублей, тогда эта

процедура вполне возможна и эффективна. Есть еще одно «но»: наши граждане не очень хотят брать на себя ответственность. Европротокол же предусматривает честность и ответственность. При оформлении извещения о ДТП каждый из водителей должен письменно подтвердить: да, я ехал так-то, произошло столкновение, повреждения автомобилей такие-то. Проще, если я не буду подписываться, а придет сотрудник ГИБДД, и все обстоятельства ДТП будут зафиксированы за его подписью.

ССТ: Есть ли другие затруднения, кроме психологических?

А. М.: Одно из главных затруднений — это установленный лимит выплаты по европротоколу без участия сотрудников ГИБДД. Он составляет 50 тыс. рублей. По нашей статистике, для многих это достаточная сумма; 80 % убытков по ОСАГО оказываются ниже 50 тысяч. Но, с другой стороны, можно понять водителя, который на



месте ДТП не может определить стоимость возможного ремонта. Ему бы об этом подумать заранее, сходить в техцентр, где он обслуживается, ознакомиться со стоимостями запчастей и стоимостью работ. Но такой вариант не очень реалистичен. Кроме того, водитель все время находится под прессом опасений: а заплатит ли страховая?

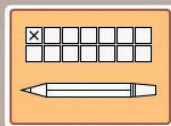
ССТ: А она может не заплатить?

А. М.: Не может, если извещение о ДТП оформлено правильно, где заполнены все необходимые позиции, и нет противоречий в информации о ДТП и о повреждениях автомобилей! Неоснованный отказ в выплате или неадекватная выплата по ОСАГО неизбежно приведет к жалобе потерпевшего, к судебному разбирательству и к увеличению, в конечном счете, расходов страховщика. Оспаривание досудебных претензий, походы в суд — это рост расходов на ведение дела. Страховщику плохо платить сейчас просто невыгодно!

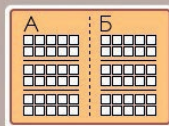
ССТ: А что входит в понятие «правильно оформленное извещение о ДТП»?

А. М.: В извещении о ДТП есть несколько разделов. Номер водительского удостоверения, номер страхового полиса, ФИО владельца, ФИО водителя — все это не сложно переписать из документов. Более сложная часть для водителя — это раздел,

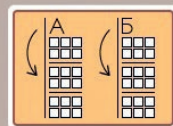
Заполнение формы европротокола



При заполнении бланка пользуйтесь шариковой ручкой



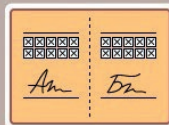
Извещение заполняют оба водителя, каждый — свою колонку



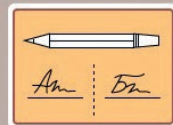
Оборотную сторону заполняет каждый участник самостоятельно



Когда оба экземпляра заполнены с лицевой стороны, их нужно разрезать



Оба водителя ставят две пары подписей на лицевой стороне извещения (одну — под информацией, вторую — под «согласием»). Обратная сторона заверяется подписью водителя, которому принадлежит данный экземпляр



После разрезания допускается внесение исправлений с обязательным заверением их подписями водителей

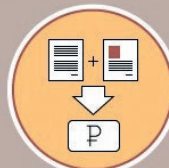
Схема оформления ДТП



Действия после оформления европротокола



У вас есть 5 рабочих дней с момента ДТП, чтобы отправить заполненное Извещение своему страховщику



Если виновником ДТП стал второй водитель, и Вы претендуете на страховую выплату — приложите к экземпляру Извещения требование о страховом возмещении



Нельзя приступать к ремонту ТС в течение 15 дней с момента ДТП либо без письменного согласования страховщика

в котором указываются обстоятельства причинения вреда. В извещении о ДТП есть раздел, в котором участники должны просто проставить галочки, кратко описывая ситуацию, например: ехал прямо, или маневрировал, или сдавал задним ходом и т. д.

Наличие схемы ДТП в извещении — обязательно. Автомобиль может быть изображен квадратиком. Но основные обстоятельства, касающиеся движения автомобиля, должны быть изображены: стрелки по направлению движения, «привязки» к месту ДТП — обочина, дорожные знаки, разметка. Страховщики не придираются к художественным способностям водителей, но, если написано, что автомобиль А сдавал задним ходом, а на схеме автомобиль А обозначен как двигающийся вперед — это определяется как противоречие в документах. Страховщик в такой ситуации не заплатит.

ССТ: Что же делать, если ошибка произошла?

А. М.: Так как извещение заполняют оба участника ДТП, то вероятность ошибок существенно уменьшается. Если говорить о замене уже оформленных, подписанных двумя водителями и поданных страховщику документов, то мне такие примеры не известны. Изменения в документы могут быть внесены, но они должны быть заверены подписями

Мы не должны забывать, что процедура европротокола нужна не сама по себе, а как способ сократить время на оформление ДТП.

обоих участников ДТП, поскольку принцип обоюдного согласия — один из важнейших в европротоколе. Если страховщик не хочет платить, он может придураться и к отсутствию запятой. Но сейчас это не в интересах страховщиков.

Да, был период, когда страховщики необоснованно придирались к документам. Но теперь им стало слишком хлопотно придирааться. ОСАГО — социальный вид страхования. Он находится под особым контролем и у РСА, и у регулятора.

Но! Платить по заведомо неправильно оформленным документам страховщик не обязан.

ССТ: Какова сейчас доля отказов по европротоколу?

А. М.: Наша статистика показывает, что доля отказов по европротоколу такая же, как и по ОСАГО в целом — около 8–10 %.

ССТ: Есть ли региональные особенности в применении европротокола?

А. М.: Они могут быть связаны с местным менталите-

Иван Котов, руководитель группы управления продуктами, ГК «СКАУТ»:

«Мы с интересом откликнулись на предложение РСА принять участие в проекте и рады, что наша компания одной из первых четырех получила аккредитацию. Как раз в начале проекта, в 2013 году, мы завершили разработку новой линейки оборудования МТ-700 и учли в аппаратных характеристиках требования страхового сообщества. В результате все заказчики ГК «СКАУТ», оснастившие свои автомобили нашим оборудованием за последние два года, могут с помощью него воспользоваться преимуществами автоматической передачи данных о ДТП. Насколько мне известно, в дальнейшем планируется взаимодействие с АИС РСА через инфраструктуру ЭРА-ГЛОНАСС. Надеемся, что при этом автовладельцам также не понадобится менять телематическое оборудование. При этом терминалы ЭРА-ГЛОНАСС с 2017 года и так должны быть установлены автопроизводителями на всех новых автомобилях. Так что постепенно количество автовладельцев, которые смогут воспользоваться европротоколом без ограничений суммы выплаты, будет существенно увеличиваться».

том, с особенностями работы органов ГИБДД, информированностью граждан и т. д. Но в погоне за показателями мы не должны забывать, что процедура европротокола нужна не сама по себе, а как способ сократить время на оформление ДТП и уменьшить заторы на дорогах.

ССТ: Для оформления «безлимитного» европротокола (выплата до 400 тыс. рублей по ДТП, произошедшим на территории Москвы, Московской области, Санкт-Петербурга и Ленинградской области) требуется обязательное использование технических средств фиксации обстоятельств ДТП...

А. М.: Закон об ОСАГО требует, чтобы информация, которую зафиксировали технические средства, была некорректируемой. Это требование естественно, так как сумма выплаты уже значительна. Для того, чтобы некорректируемым образом зафиксировать факт ДТП (время, координаты места происшествия, особенности удара), надо применять технические средства контроля, которые автоматически регистрируют скорость, ускорение и координаты автомобиля. Если по автомобилю ударили, то прибор фиксирует сотрясение и опять же автоматически передаст информацию об этом через мобильный интернет в АИС РСА.

Еще закон предписывает страховщику использовать при урегулировании в рам-

ках «безлимитного» европротокола фотоизображения транспортных средств и их повреждений, сделанные на месте ДТП. Опять же, присутствует требование некорректируемости данных. Для соблюдения этого требования мы предложи-

Страховщики всегда готовы платить за страховой случай, если он действительно имел место.

ли водителям следующее решение: специальный программный продукт (мобильное приложение) «ДТП. Европротокол», его можно бесплатно скачать на смартфон из интернет-магазинов. Продукт позволяет с помощью камеры смартфона зафиксировать повреждения всех машин, сфотографировать заполненное извещение о ДТП и передать всё непосредственно в АИС РСА. Подчеркну, что это мобильное приложение реализовано так, что отснятые фотографии невозможно подкорректировать.

Конечно, для работы такого приложения нужен интернет, но если на месте аварии он почему-либо недоступен, то программа подождет и осуществит передачу информации сразу же, как только интернет появится. Дальше интернет появится. Дальше страховщик, получивший заявление от потерпевше-

го, получает из АИС РСА данные об обстоятельствах аварии, они приходят в ответ на запрос по VIN или по номеру автомобиля.

ССТ: Где и как покупать устройства мониторинга?

А. М.: РСА устройства не продает. Их производят и устанавливают коммерческие организации — операторы мониторинговых систем. Мы предложили им добровольную аккредитацию в РСА при условии, что их приборы соответствуют требованиям европротокола и РСА. На сегодня мы уже выдали четыре таких свидетельства, целый ряд заявлений у нас на рассмотрении. Актуальный список компаний есть на интернет-сайте РСА в разделе «Европейский протокол». Стоимость производимых устройств различна. Нам называли до 13 тыс. рублей — это само устройство, его установка и годовое обслуживание, хотя эта цифра очень и очень приближительная.

ССТ: Без аккредитации данные устройств могут быть приняты в АИС РСА? Так ли уж аккредитация добровольна?

А. М.: Самое важное, что мы проверяем перед выдачей свидетельства РСА о добровольной аккредитации, — это фактическая возможность получения данных о ДТП с помощью компании, которая хочет получить от нас такое свидетельство. Тестируется и само устройство,

которое устанавливается на автомобиль — его чувствительность к ударам, передача данных о ДТП через мобильный интернет, надежность, и информационная структура (серверы, работающее соединение с АИС РСА), которая обеспечивает поступление этих данных по назначению. Нам одинаково важно, чтобы работало и то и другое.

Страховщики по-разному относятся к таким организациям. Заинтересованные — с интересом, консервативные — с опасением. РСА не вправе указывать страховщикам, как именно им следует работать с такими организациями, главное, чтобы был результат: в автомобиле страхователя есть необходимое устройство, которое готово передать данные о ДТП, и они попадут в АИС РСА. И страхователь должен именно у своего страховщика получить информацию об этих устройствах и о том, что нужно сделать водителю, чтобы была реальная возможность получить выплату в рамках «безлимитного» европротокола.

ССТ: Использование средств мониторинга — это реальный удар по мошенникам, «автоюристам» и прочим «кровососам», присосавшимся к страховщикам?

А. М.: Страховщики всегда готовы платить за страховой случай, если он действительно имел место и страховщик получил об этом достоверную информацию! По совокупности всех

данных — время и место события, физическая информация об ударе, фотографии повреждений, сделанные на месте ДТП — мы получаем надежную информацию о произошедшем событии. И

наоборот: эта совокупность данных очень легко покажет попытку ввести в заблуждение страховую компанию; 400 тыс. рублей — не шутки. Мы боремся против мошенников.

Семен Фокин, руководитель направления «Автомобили» ГК «Цезарь Сателлит»:

«В рамках РСА была проделана большая работа по популяризации европротокола в России. Эта работа очень важна не только для страхового сообщества, но и для всего автомобильного рынка в целом. Во-первых, европротокол позволяет существенно ускорить процедуру оформления ДТП и сделать ее более удобной для автовладельцев. Во-вторых, предусмотренная в рамках «безлимитного» европротокола автоматическая фиксация ДТП при помощи телематических систем способна в самом ближайшем будущем радикально изменить рынок автострахования. Это произойдет благодаря тому, что подделать телематические данные невозможно. Соответственно, по мере расширения практики автоматической фиксации ДТП будет уходить такая насущная проблема, как мошенничество при заявлении страховых случаев. Со своей стороны, «Цезарь Сателлит» активно сотрудничает с РСА в рамках «безлимитного» европротокола. В 4-м квартале 2015 года мы завершили процедуру аккредитации в РСА наших технических решений для автоматической фиксации ДТП. Наша главная задача на текущий год — дальнейшая популяризация услуги среди клиентов, которые зачастую в силу сложившейся привычки предпочитают «на всякий случай» оформлять ДТП с привлечением ГАИ.»

 **ЦЕЗАРЬ
САТЕЛЛИТ**

Тел.: +7 (495) 785-53-53

Горячая линия: +7 (800) 100-53-53

(по России звонок бесплатный)

E-mail: info@csat.ru

<http://www.csat.ru>

Р