

Выплата в конце тоннеля

По каким причинам страховые компании отказываются выплачивать возмещения по страховому случаю и какие условия нужно выполнить, чтобы гарантированно получить деньги по КАСКО?

Год кризиса, проблемы у страховых компаний и десятки судебных разбирательств, казалось бы, должны уже научить автомобилистов более грамотно подходить к оформлению страховых случаев и заявлений на выплату возмещения. Однако опыт показывает, что не все отказы можно безапелляционно списывать на хитрости страховщиков.

Сегодня компании оценивают количество отказов по КАСКО в 5–9% всех страховых случаев. По сравнению с 2008-м этот показатель возрос всего на 1-1,5%. По словам страховщиков, многие автолюбители сами игнорируют правила хранения автомобиля, его эксплуатацию, обслуживания на фирменных СТО, передачи права управления третьим лицам, а затем жалуются на нерадивость отдельных СК и страховой рынок в целом.

В то же время автовладельцы стали опытнее – страховщики отмечают уменьшение количества отказов на основании ошибок в процедуре подачи документов. «Однако по-прежнему немало застрахованных считают, что, заключив договор страхования и заплатив страховую премию, они могут требовать от страховщика выполнения обязательств по данному договору, при этом не выполняя своих», – говорит начальник управления Единого расчетно-выплатного центра СК «Провидна» Анатолий Плетюхин.

По мнению директора департамента урегулирования убытков СК «Альфа Страхование» Игоря Гребельника, основная причина отказов страхователям в выплате страхового возмещения – упорное нежелание клиентов страховых компаний брать на себя ответственность за собственные решения. «Конкретное проявление этого нежелания – полное незнание своего договора страхования, повсеместно распространенные заявления вроде: «У меня полное КАСКО – отказ не предусмотрен», «Почему мне не объяснили,

что я подписал» и т. д. Не помогают ни консультации при заключении договоров и по «горячей линии», ни выдаваемые памятки. К сожалению, позиция клиента такова: «Я принес вам деньги, когда страховался, все остальное – ваша забота». Таким образом, полностью отменяются какие-либо обязанности страхователя по условиям договора», – говорит он.

Что нужно сделать

Итак, главной причиной отказов в выплатах страховщики называют невыполнение условий договора. Проанализировав несколько типичных соглашений СК с КАСКО-страхователями, мы решили систематизировать требования к оформлению страхового случая. И поделили их на «обязательные»

(встречаются в договорах всех компаний) и индивидуальные.

Два первоочередных звонка, которые нужно сделать с места ДТП независимо от степени тяжести его последствий, это в колл-центр страховой компании и ГАИ. Данные пункты обязательно прописаны в стандартном договоре. Конечно, в большинстве полисов при сколе или небольшой трещине на стекле разрешают обойтись без общения с гаишниками. Однако если вы видите, что дело не обошлось одной царapiиной, милицию вызвать просто необходимо. Следующий пункт также нужно выполнять очень точно: не признавать свою вину до решения суда. Это даст возможность страховой компании после окончания разбирательства, в случае, если виновным будет признан другой участник ДТП, требовать с него регрессных выплат. Пункты, которые следуют далее, как правило, формальны: написать за-

явление в СК в установленные сроки, предоставить весь нужный пакет документов по списку. При этом подаются не оригиналы документов, а только заверенные копии, на всех копиях должны быть проставлены штампы «входящих» номеров, вся корреспонденция регистрируется в специальном журнале. Понятно, что машину нужно предоставить на осмотр эксперту компании, а лучше, чтобы это происходило на СТО, где вы планируете ее ремонтировать. Тогда свои подписи под одним документом поставят и комиссар, и мастер-приемщик. В дальнейшем это даст возможность избежать недоразумений. Во-первых, не будет обвинений, что счет со станции вышшен, а вы вступили в сговор с ремонтной бригадой. Во-вторых, вы меньше рискуете получить калькуляцию по методу товароведческой экспертизы, что, вполне вероятно, уменьшит сумму реальной выплаты.

Новинки сезона

Существует еще много подводных камней в договорах страхования, о которых страховщики предпочитают умалчивать. Например, обязательная замена летней резины на зимнюю и наоборот как условия проведения выплаты по страховому случаю. Хотя на каком виде резины и когда ездить, в Правилах дорожного движения не предписано (кроме минимального размера протектора). Однако многие компании прописывают в договорах состояние шин в момент аварии как «езду на изношенных шинах» без уточнения, что такое изношенные шины. Или умело вуалируют этот же пункт более общей формулировкой: «ненадлежащие условия эксплуатации автомобиля».

Еще один вид отказов, который могут подвизывать под «ненадлежащие условия эксплуатации», наверняка знаком многим автомобилистам. Речь идет о «двойной вмятине», то есть о ситуации, когда еще неотремонтированная после первого ДТП деталь повреждается во втором. И тогда невозможно отличить, где последствия одной аварии, а где – другой. Более того, страховщики цепляются за это и начинают утверждать, что именно езда с побитой фарой (бампером, крылом) и привела ко второй неприятности. О том, что это выполнение пункта договора – не ремонтировать машину без согласия СК, молчок.

«Классика жанра», которая снова становится актуальной, – выплата возмещения при отсутствии медицинской справки о том, что вы не пьяны, без справки метеослужбы о погодных условиях, а также наличие непредусмотренного заводом-изготовителем допоборудования на авто независимо от того, пострадало оно в ходе ДТП или нет. Все это – давние условия страховых договоров. Однако сейчас страховщики достаточно жестко подходят к их выполнению. Если ранее наличие допоборудования или элементов тюнинга можно было зафиксировать при оформлении договора страхования, то сегодня даже это вряд ли поможет, если СК не захочет выплачивать.

Ряд компаний вписывают в договора пункт о том, что они умывают



Татьяна Копеева

Директор департамента урегулирования убытков НАСК «Оранта»

Если клиент выполняет все условия договора, ему не откажут в выплате

Основные причины для отказа в выплате – несообщение о страховом событии в ГАИ, повторное повреждение части ТС, неотремонтированной после предыдущего ДТП, пребывание за рулем в состоянии алкогольного опьянения или не имея права на управление машиной, не уведомление СК об изменении условий эксплуатации ТС (передача в такси, в аренду, прокат...), незаконное завладение автомобилем вследствие свободного доступа третьих лиц (не закрыл двери, окна, оставил

в авто ключи), а также если объем и характер поврежденной машины не соответствуют причинам и обстоятельствам заявленного события. Все эти условия подробно описаны в каждом договоре страхования, поэтому если клиент знаком с ними, выполняет все обязанности при наступлении страхового случая, вовремя уведомляет СК и подает все необходимые документы, не нарушая процедуру урегулирования, то ситуаций, при которых возможен отказ в выплате страховки, не возникает.

руки, если человек вел автомобиль «в состоянии болезни». Доказать, что именно конкретный недуг стал причиной аварии – дело техники страхового юриста. А клиентам СК стоит перечитать договор и лишний раз не садиться за баранку, даже кашляя.

Большинство компаний не станут возмещать убытки при перевозке автомобиля другими видами транспорта, при пожаре от короткого замыкания, при грубом нарушении ПДД (красный свет, двойная сплошная, ж/д переезд). Навившая оскомину формулировка «грубая неосторожность», которую использовали некоторые компании, чтобы затем прицепить этот ярлык к любому ДТП, уже потерпела крах в судах, так что не может считаться достаточно серьезным препятствием для получения страховой выплаты.

Но вот следующие два пункта заставят задуматься даже бывалого страхователя. Одна из компаний не признает страховых случаев, имевшие место в связи с неосторожным обращением с огнем во время курения в машине и в связи с перевозкой в салоне автомобиля животных. Поскольку трудно себе представить статистику подобных страховых случаев, то нельзя также точно сказать, сколько автолюбителей пострадало от таких «драконовских» мер.

Тимофей Крамарев фото Corbis/Dave&Les Jacobs