

---

## Бизнес на селекции убытков

Разговоры о селекции убытков возникли на рынке почти сразу после введения системы прямого урегулирования. Известная схема, согласно которой компания производит мелкие выплаты по ПВУ, но отказывает в крупных, по мнению ряда экспертов, приносит немалые прибыли некоторым страховщикам.

### Удобство для страхователей или прибыль для страховщиков?

Прямое возмещение убытков (ПВУ) введено в России с 1 марта 2009 года. За прошедшие три года система показала себя в действии, обозначив проблемные точки в своей реализации. Так, главным негативным трендом системы ПВУ практически

единодушно признана возможность на ней заработать.

То, что некоторые компании пытаются получить прибыль от ПВУ, не отрицают и в Российском Союзе Автостраховщиков. Например, летом прошлого года представители РСА сообщили, что за каждый случай «селекции убытков» на недобросовестного страховщика будет нало-



**Евгений Васильев,**

*начальник Управления Европейского протокола РСА*



**Дмитрий Шабунин,**

*начальник Управления страховых продуктов и прикладной методологии «Ингосстраха»*

жен штраф, размер которого по состоянию на июнь 2011 года составлял 10 тыс. рублей.

После некоторого затишья тему селекции убытков поднял *генеральный директор «Ингосстраха» Александр Григорьев*. На пресс-конференции 1 декабря 2011 года он заявил, что одной из главных проблем ОСАГО (наряду с завышенными агентскими и др.) является неправильная реализация ПВУ. По его мнению, прямое возмещение убытков как система является абсолютно правильным, однако его реализация оставляет желать лучшего. Например, некоторым региональным страховым компаниям ПВУ приносит прибыль большую, чем их основной бизнес, подчер-

кнул генеральный директор «Ингосстраха».

Схема, согласно которой страховщик может получить прибыль от ПВУ, общеизвестна: если потерпевший обращается за выплатой, меньшей, чем фиксированная сумма, установленная между страховщиками в системе ПВУ, то компания охотно выплачивает возмещение. Если сумма убытка больше, чем так называемый «фикс», то страховая компания под различными предлогами отправляет клиента получать выплату в компанию виновника ДТП.

Заметим, что далеко не все компании готовы говорить о проблеме «селекции убытков» вслух, тем более – в прессе, и только несколь-



**Игорь Иванов,**

*заместитель генерального  
директора «РЕСО-Гарантии»*



**Сергей Масленков,**

*член Гильдии актуариев*

ко экспертов согласились озвучить свою позицию по этому вопросу. «Компании, занимающиеся селекцией убытков, действительно есть, – говорит *член Гильдии актуариев Сергей Масленков*. – Это видно по средней сумме реальной выплаты потерпевшему по прямому возмещению (она у таких компаний сильно ниже средней и соответственно сильно ниже фиксированной ставки, за счёт чего и получается прибыль) и по количеству таких претензий (оно ниже ожидаемого числа, но достаточно высокое чтобы сделать вывод о средней выплате)». По словам *Дмитрия Шабунина*, *начальника Управления страховых продуктов и прикладной методологии «Ингосстраха»*, оценить масштаб селекции достаточно сложно, так как доказанных случаев немного. «К сожалению, в рамках РСА так

и не создан работающий механизм выявления «селекционеров» и привлечения их к ответственности», – говорит он.

«Действительно, случаи «селекции убытков» на рынке встречаются. Однако сложно достоверно сказать, насколько часто, поскольку действия подобного рода страховщики осуществляют устно, без документального подтверждения, – считает *начальник Управления Европейского протокола РСА Евгений Васильев*. – Например, потерпевший приходит получать страховое возмещение по ПВУ, а ему под любым надуманным предлогом предлагают обратиться к страховщику виновника ДТП. В итоге страдает потерпевший, который вынужден идти в другую компанию».

На рынке есть мнение, что список таких «надуманных» предлогов сотрудники отделов урегулирования убытков не сочиняют, что называется, на ходу. В большинстве компаний, зарабатывающих на ПВУ (да и, что скрывать, не только в них) существуют четко прописанные инструкции, в которых указано, что нужно говорить в том или ином случае, отказывая незадачливому клиенту в выплате по ПВУ.

«В настоящий момент документальных подтверждений наличия в той или иной компании «селекции» нет, – считает *начальник отдела*



*методологии и развития прямого возмещения убытков по ОСАГО СК РОСНО Юлия Родионова.* – Говорить о перечне компаний, учитывая вышеизложенное, некорректно, так как нельзя обвинять ту или иную компанию в селекции, основываясь на домыслах».

То, что схема получения прибыли от ПВУ существует в реальности, не вызывает сомнений. И то, что необоснованные отказы в выплатах не лучшим образом сказываются на имидже всей системы прямого урегулирования, тоже доказывать не нужно. Достаточно почитать сообщения на форумах любого из популярных страховых сайтов – на каждом из них найдется что-нибудь «эдакое» (жалоба страхователя, которому было отказано в ПВУ, или возмущение страховщика, ставшего «донором» ПВУ).

Вопрос в том, насколько быстро «практика селекции» стала распространяться среди страховщиков. Ведь дурной пример, как известно, заразителен, а правила «если ему можно, значит, и мне не запрещается» никто не отменял.

В основном, таким видом «бизнеса» занимаются мелкие компании, для них не важна репутация, для них это способ заработать, уверен Сергей Масленков. «Крупные страховщики этим не занимаются, – говорит эксперт. – В Москве и Санкт-



Петербурге таким «бизнесом» заниматься сложнее, так как страхователь в целом образованнее и требовательнее с точки зрения урегулирования убытков, поэтому его просто не пошлешь в другую компанию, поскольку это необоснованно (нарушает право на прямое возмещение убытков) и требует дополнительных временных затрат, а вот в регионах, где страхователь менее требователен, более распространено. Названия компаний, считаю, приводить некорректно».

«По нашим сведениям, к такой методике прибегают как мелкие региональные страховщики, так и компании входящие в топ-20, – говорит Дмитрий Шабунин. – Некоторую

«информацию к размышлению» относительно того, кто работает честно, а кто занимается по сути мошенничеством, можно понять анализируя статистику средних выплат по ПВУ (например, у некоторых компаний средняя выплата по ПВУ на 30 – 40% ниже, чем у рынка в целом). В принципе, любой аналитик, разбирающийся в данной страховой отчетности, публикуемой ФССН на своем официальном сайте, может получить соответствующую информацию».

### Парное катание страховщиков

Рассуждая о системе ПВУ, целесообразно остановиться на тонкостях взаиморасчетов между страховщиками в рамках прямого урегулирования. Анализируя все нюансы сис-

темы, можно понять, почему иногда случается так, что «кто-то везет, а кто-то едет».

На рынке такой расклад сил уже успели охарактеризовать, как разделение на «доноров» и «паразитов».

Вообще, все взаимодействия по ПВУ между компаниями происходят в рамках действующего закона об ОСАГО и Соглашения о прямом возмещении убытков, которое заключается членами РСА.

«В стандартной схеме взаимодействия страховщиков по ПВУ после того, как потерпевший подал полный пакет документов своему страховщику, последний направляет сообщение страховщику причинителя вреда с данными по убытку. Страховщик причинителя вреда должен проверить, застрахован ли у него виновник, и дать ответ. Если не застрахован, страховщик потерпевшего должен отказать своему клиенту в ПВУ, – поясняет Евгений Васильев. – Если застрахован, страховщик потерпевшего рассматривает документы по существу и в случае, если событие признается страховым, осуществляет выплату и направляет еще одно сообщение страховщику причинителя вреда с указанием суммы выплаты потерпевшему. Именно последнее сообщение и является основанием для проведения взаиморасчетов меж-



ду страховщиками. Все взаимодействие происходит через единую автоматизированную систему, к которой подключены все страховщики ОСАГО».

«Законом об ОСАГО предусмотрена возможность двух схем взаиморасчетов: путем возмещения суммы оплаченных убытков по каждому требованию («по фактическим выплатам») и исходя из числа удовлетворенных требований в течение отчетного периода и средних сумм страховых выплат («по фиксированным суммам»), – поясняет Дмитрий Шабунин. – Конкретный порядок взаиморасчетов определяется РСА и прописывается в Соглашении о прямом возмещении убытков, к которому каждый страховщик-член РСА обязан присоединиться».

По словам Дмитрия Шабунина, действующая схема взаимодействия страховщиков в рамках ПВУ упрощенно выглядит следующим образом. Потерпевший, имуществу которого причинен вред, может обратиться к своему страховщику в случае, если вред причинен в результате ДТП с участием двух ТС и ответственность владельцев обоих ТС застрахована в соответствии с Законом об ОСАГО. Потерпевший обращается к своему страховщику с заявлением о ПВУ и приложением необходимых в соответствии с зако-

ном документов. Страховщик потерпевшего принимает заявление и направляет страховщику причинителя вреда через специальное программное обеспечение (АПК ИРЦ ОСАГО) заявку, в которой указывается основания информации о страховом случае и прикладываются копии предоставленных потерпевшим документов. Страховщик причинителя вреда акцептует заявку или отказывает в акцепте заявки (отказ в акцепте по сути означает, что страховщик причинителя вреда уполномочивает страховщика потерпевшего отказать в ПВУ). Отказать в акцепте заявки можно только по строго определенным причинам (например, если полис страховщика причинителя вреда недействителен по каким-либо причинам). После получения акцепта страховщик потерпевшего осуществляет выплату потерпевшему, после чего выставляет требования к страховщику причинителя вреда. Выплата осуществляется в размере фактического ущерба (в пределах страховой суммы), а требования выставляются в размере фиксированной суммы, которая зависит от региона, в котором проживает потерпевший, и типа поврежденного ТС. Раз в неделю Информационно-расчетный центр, созданный при РСА, осуществляет клиринг (то есть, зачет взаимных требований всех

страховщиков друг к другу) и определяет, какая сумма по итогам клиринга должна быть списана со счета конкретного страховщика или зачислена на его счет.

Как определяется размер так называемых «фиксов» ССТ разъяснил Евгений Васильев: «Размер фиксированных сумм определяется на основе статистики по выплатам в рамках ПВУ. То есть берется сумма всех выплат в конкретном регионе по определенному типу транспортного средства и делится на количество урегулированных убытков. Определяется средняя сумма выплаты по ПВУ. Именно по ним и осуществляются расчеты. Это сделано для того, чтобы страховщик потерпевшего не был заинтересован завышать сумму выплаты своему клиенту за счет страховщика причинителя вреда».

В других странах система ПВУ работает по такой же схеме, говорит он. О том, как в процессе взаимодействия двух страховщиков появляется прибыль, рассказывает Сергей Масленков. «Ответственный страховщик обязан возместить выплату прямому, но не реальную выплату, а сумму в соответствии с установленными РСА фиксированными ставками, – говорит он. – Размер фиксированной ставки зависит от марки/модели автомобиля потерпевшего (разный для оте-

чественных легковых ТС, легковых иномарок, прочих ТС), а также федерального округа, в котором произошло ДТП, и составляет на данный момент от 12 028 (легковые отечественные ТС в Сибирском ФО) рублей до 31 726 рублей (прочие ТС в Санкт-Петербурге и ЛО). В среднем, например, размер фиксированной ставки для отечественных легковых ТС в 1.5-2 раза ниже, чем для других ТС.

В случае если размер фактической выплаты потерпевшему прямым страховщиком меньше, чем размер определенной РСА фиксированной ставки, то прямой страховщик оказывается «в плюсе», поскольку он выплатил своему страхователю (потерпевшему) меньше, чем получил компенсации от ответственного страховщика. Ответственный страховщик оказывается «в минусе», так как в рамках традиционного урегулирования он выплатил бы потерпевшему меньше (реальная выплата за причинённый ущерб), чем фиксированная ставка, которую он возместил прямому страховщику.

В случае если размер фактической выплаты потерпевшему прямым страховщиком оказался больше, чем размер определённой РСА фиксированной ставки, то прямой страховщик оказывается «в минусе», так как он выплатил своему страхователю (потерпевше-



му) больше, чем получил компенсации от ответственного страховщика. Ответственный страховщик называется «в плюсе», так как в рамках традиционного урегулирования он выплатил бы потерпевшему меньше (реальная выплата за причинённый ущерб), чем фиксированная ставка, которую он возместил прямому страховщику. Ответственный страховщик оказывается «в плюсе», так как в рамках традиционного урегулирования он выплатил бы потерпевшему больше (реальная выплата за причинённый ущерб), чем фиксированная ставка, которую он возместил прямому страховщику.

«Очень важно подчеркнуть, что «специалисты» по извлечению прибыли из ПВУ за счет коллег по страховому цеху нажали на спусковой курок неконтролируемого падения, – говорит Дмитрий Шабунин. – Суть следующая: суммы фиксов подлежат периодическому пересмотру по мере накопления статистики. Уменьшая фактическую выплату, «селекционер», заработав сегодня, после установления новых фиксов получит меньшую разницу. И тогда он опять уменьшает свои средние фактические выплаты, т. е. несмотря на постоянную инфляцию, клиенты таких бизнесменов от ПВУ получают все меньше и меньше денег. К сожалению, это не вымысел, а реальная практи-

ка ряда компаний: как только РСА в апреле 2010 года ввел новые меньшие «фиксы», так сразу же средняя фактическая сумма вопреки экономической реальности упала, чтобы обеспечить заданный доход от каждого убытка. Нам очень хочется донести до наших граждан, что проблемы ПВУ – это не проблемы взаимоотношений между страховыми компаниями, а проблемы, напрямую выходящие на справедливое урегулирование убытков по ОСАГО. В сложившейся ситуации уже ясно, что в своих клиентских отношениях компании разные и, голосуя рублем, выбор надо делать, зная практику работы конкретных компаний».

### Пути решения проблемы

Журнал ССТ обратился к участникам рынка с вопросом – что именно надо сделать, чтобы схемы получения прибыли от ПВУ перестали существовать в принципе. Ведь, как уже было сказано выше, такие методы ведения бизнеса дискредитируют не только отдельные компании, но и рынок в целом.

«В масштабах всего рынка проблема так называемой селекции убытков выглядит не настолько устрашающе, как это кажется на первый взгляд, – считает *заместитель генерального директора «РЕСО-Гарантии» Игорь Иванов.* – Основ-



ная проблема реализации ПВУ состоит не в том, что какие-то маленькие компании пытаются получить прибыль от ПВУ, а в том, что в целом в этой системе есть недоработки, связанные с возможностью потерпевшего обращаться на выбор в две компании». Единственный выход в сложившейся ситуации – сделать ПВУ безальтернативным, уверен Игорь Иванов. В РСА уверены, что закрепление безальтернативного ПВУ существенно облегчит жизнь страхователям. «На наш взгляд, наиболее явным недостатком системы ПВУ на сегодняшний день является ее альтернативность. То есть потерпевший имеет право обратиться за получением возмещения как к своему страховщику, так и к страховщику причинителя вреда, – говорит Евгений Васильев. – Это приводит к большому количеству необоснованных отказов по ПВУ со стороны недобросовестных страховых организаций и не дает в полной мере реализовать задачи, которые призвана решить система ПВУ: повышение уровня конкуренции среди страховщиков при осуществлении выплат потерпевшим и повышение уровня ответственности автовладельцев при выборе страховщика ОСАГО. Минфин России уже подготовил пакет поправок в закон об ОСАГО, который помимо уве-

личения лимита выплат по ОСАГО, введения системы фиксированных выплат по здоровью, установления ценового коридора предусматривает и закрепление безальтернативного ПВУ. Сейчас законопроект находится на доработке в Минфине».

С тем, что безальтернативность ПВУ, должна решить многие проблемы, согласны и эксперты компании РОСНО. «В целом, считаю что, перспектива безальтернативного ПВУ должна разрешить вопрос о подозрениях той или иной компании в «селекции», – говорит Юлия Родионова. По ее словам, выявлению недобросовестных страховщиков может, во многом, помочь элементарная грамотность клиентов.

«Если вы приходите в банк и проводите там какие-либо операции, то точно знаете, что вам на руки должны выдать документ о проведении этой операции, – говорит Юлия Родионова. – То же самое должно происходить при обращении в страховую компанию, тем более, если вам отказывают в приеме документов».

Проблему, безусловно, нужно решать, так как сложившаяся ситуация опасна не только для страховщиков и системы ПВУ, она наносит огромный ущерб всему рынку, считают в «Ингосстрахе». Для решения

этой проблемы компания предлагает несколько путей.

Первый путь – это ввести безальтернативное ПВУ, то есть предусмотреть, что потерпевший при определённых законом обстоятельствах сможет обращаться только к своему страховщику.

«Мы неоднократно предлагали соответствующие изменения в закон, – говорит Дмитрий Шабунин. – В Минфине, наконец, отреагировали, однако, реакция оказалась совсем не такой, как ожидалось. Сейчас в своем законопроекте Минфин действительно предлагает ввести безальтернативное ПВУ, но, к сожалению, законопроект имеет существенную брешь.

Он подразумевает, что потерпевший, имуществу которого причинен вред в результате ДТП, вправе будет обращаться за возмещением только к страховщику, с которым он заключил договор ОСАГО. При этом если потерпевший дополнительно застрахован по договору каско, и страховщик каско выплатил ему страховое возмещение, то к страховщику переходят те же права на предъявления требований к страховщику ОСАГО, которые были у потерпевшего (то есть, по сути, страховщик каско также сможет обращаться за выплатой только к страховщику ОСАГО потерпевшего). Учитывая, что страхов-



щик ОСАГО потерпевшего и его же страховщик каско в большинстве случаев совпадают (большинство автовладельцев заключают эти договоры в одной компании), получается, что страховщик каско сможет предъявить требования только к самому себе. А со страховщика ОСАГО виновника ДТП страховщик потерпевшего сможет получить только фиксированную сумму. Для конкретного автовладельца, имеющего договор каско, это означает, что в случаях, когда он будет потерпевшим в ДТП, для него будет весьма проблематично получить выплату по каско. Сейчас страховщик каско без проблем осуществляет выплату в таких ситуациях,

так как знает, что выплатив по каско, он получит возможность взять эту выплату со страховщика ОСАГО в порядке суброгации. После внесения изменений в закон, страховщик будет понимать, что вместо полного возмещения он получит только фиксированную сумму, соответственно, и по каско он будет стараться отказать в выплате или по максимуму снизить сумму выплаты. Таким образом, те проблемы с селекцией убытков, которые есть сейчас в системе ПВУ, не только не решаются, но и распространяются на автострахование в целом».

Второй путь, который предлагает «Ингосстрах» для решения проблемы – это осуществлять дорасчеты между страховщиками по результатам какого-либо отчетного периода.

«Это предложение также неоднократно озвучивалось «Ингосстрахом», однако, не нашло поддержки среди других страховщиков, – продолжает Дмитрий Шабунин. – Суть предложения заключается в том, что страховщики продолжают рассчитываться по фиксированным суммам в течение отчетного периода (например, квартала). А по завершении его проводят сверку, и те, кто по результатам расчетов оказался «в плюсе», вносят денежные средства, соответствую-

щие полученному доходу, в общий фонд, а те, кто оказался «в минусе», эти деньги из общего фонда забирают».

«Проблема заключается не только в том, что некоторые компании проводят селекцию убытков на предмет урегулирования по схеме ПВУ (таких компаний мало и это не крупные компании), – говорит Сергей Масленков. – Проблема в том, что разные страховщики по-разному платят, по сути, за одно и то же повреждение, хотя порядок расчета выплаты по ОСАГО и установлен законодательством. Это объясняется как политикой выплат той или иной страховой компании, так и структурой её портфеля (например, выплата по новым ТС будет выше выплаты по старым ТС). В итоге, страховщики, которые платят в среднем больше, в рамках ПВУ будут выплачивать больше, чем им будут компенсировать ответственные страховщики (по рассчитанным РСА средним выплатам). А страховщики, которые платят в среднем ниже, наоборот, по прямому возмещению будут выплачивать ниже, чем будут получать компенсацию от ответственных страховщиков и будут на ПВУ «зарабатывать». То есть фиксированные ставки для почти всех компаний оказываются чуть выше средней выплаты, которую они выпла-

чивают в рамках ПВУ (исключение из крупных компаний – это как раз «Ингосстрах», у них большая средняя выплата), поэтому почти все компании в качестве прямого страховщика имеют «плюс» (размер выплат потерпевшему ниже размера получаемой компенсации). Однако есть другая проблема. По теории вероятности, если страховая компания X урегулировала S претензий в рамках ПВУ, в которых ответственным страховщиком является страховая компания Y, то страховая Y должна урегулировать S (столько же) претензий в рамках ПВУ, в которых ответственным страховщиком является страховая X, то есть, проще говоря, количество исходящих и входящих требований по ПВУ у каждой компании с каждой должно быть примерно равным. Но это не так, некоторые компании урегулируют большой процент претензий в рамках ПВУ, а некоторые нет. Поэтому и «плюс» у компании тем выше, чем больше она урегулирует претензий в рамках ПВУ по отношению к тем требованиям, которые приходят к ней от других страховщиков».

Порядок исправления ситуации, на взгляд Сергея Масленкова, должен быть следующим:

1. Страховые компании делают всё, чтобы каждый их клиент-потерпевший имел возможность урегулирования в рамках ПВУ (сейчас в некоторых компаниях есть препятствия в виде несовершенства информационной системы, нехватки кадров и т.д.). В идеале это будет безальтернативное ПВУ (то есть все потерпевшие будут получать выплату по ОСАГО в той страховой компании, в которой они приобрели полис ОСАГО).
2. Одновременно РСА должно для каждой компании сверять размеры средней выплаты по ПВУ и средней выплаты по претензиям, урегулированным традиционным путем. Эти выплаты не отличаются, а если отличаются – это как раз и есть первый признак селекции урегулирования убытков.
3. Как только количество претензий, урегулированных в рамках ПВУ, станет больше, чем урегулированных традиционным путём, нужно снова пересчитать размеры фиксированных ставок. При этом необходимо как минимум добавить такой параметр, как «возраст ТС», от которого размер фиксированной ставки должен зависеть. Возможно добавление и других параметров.

*Елена Фадеева*