Новые правила для новых договоров ОСАГО

С 28 апреля вступили в силу изменения в закон об ОСАГО, устанавливающие приоритет натурального возмещения над денежной выплатой. О том, что нового появилось во взаимоотношениях страховых компаний и участников ДТП с полисами «автогражданки», мы беседуем с начальником отдела по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров Отделения Тверь ГУ Банка России по ЦФО Андреем Баевым.

- Давайте сразу акцентируем внимание атовладельцев вот на чем: новые правила будут действовать только для новых договоров ОСАГО и в отношении автомобилей, принадлежащих гражданам, зарегистрированных в Российской Федерации.

- Совершенно верно. А основная цель нововведений – улучшение качества клиентского сервиса при урегулировании убытков. Банк России рассчитывает, что приоритет ремонта в ОСАГО будет способствовать повышению доступности этого вида страхования, особенно в проблемных регионах.

- При этом в законе напрямую установлены случаи, когда после аварии можно получить возмещение деньгами.

- Да, и в их числе - полная гибель транспортного средства, когда его просто невозможно восстановить. Или если авто нанесен ущерб, размер которого превышает установленный законом лимит страховой выплаты в 400 тыс. рублей. Денежное возмещение будет возможно также в случаях причинения тяжкого или средней тяжести вреда здоровью потерпевшего в ДТП, а также повлекшему инвалидность или даже летальный исход. В этих ситуациях бывает важнее потратить положенную выплату на восстановление здоровья или на решение насущных проблем.

- Предусмотрено ли у автовладельца право самостоятельно выбора станции техобслуживания, куда он сможет обратиться после наступления страхового случая?

- Такой выбор будет еще на этапе заключения договора ОСАГО. Страховая компания обязана предложить автовладельцу список всех возможных СТО, с которыми у страховщика заключены договоры. Такой перечень, с указанием адресов места нахождения СТО, марок и года выпуска обслуживаемых ими транспортных средств, примерных сроков проведения ремонта должен публиковаться на сайте страховой организации - и постоянно актуализироваться. То есть еще до заключения договора ОСАГО автовладелец сможет сам провести своеобразный мониторинг, сравнить сайты разных страховщиков, список станций техобслуживания, с которыми они сотрудничают, и выбрать понравившийся вариант.

- Допустим, произошло ДТП. Каковы теперь действия владельца пострадавшего авто?

- После осмотра поврежденного транспортного средства и проведения независимой технической экспертизы страховая компания выдаст потерпевшему направление на ремонт на выбранный сервис с последующей оплатой выполненного ремонта. При этом СТО должна соответствовать законодательно установленным требованиям к организации ремонта. Так, сроки проведения ремонта – максимум 30 рабочих дней, доступность места проведения восстановительного ремонта - не более 50 км от места жительства потерпевшего или от места ДТП до места ремонта. Предусмотрена также обязательность сохранения гарантийных обязательств для автомобилей не старше двух лет: их ремонт должен производиться у официальных дилеров.

- А может ли автовладелец в каком-то случае отремонтировать автомобиль на сервисе по своему выбору?

- Только по согласованию со страховщиком. Для самостоятельной организации ремонта поврежденного автомобиля на СТО, с которой у страховой компании нет договора, надо будет получить письменное согласие страховой. В заявлении необходимо будет указать полное наименование выбранной СТО, ее адрес, место нахождения и платежные реквизиты для возможности оплаты страховщиком проведенного восстановительного ремонта.

- Дискуссия о том, учитывать или нет износ деталей и агрегатов, была долгой.

- В итоге законодатели пришли к следующему решению: в отличие от денежной выплаты при осуществлении восстановительного ремонта поврежденного авто не будет учитываться износ деталей и агрегатов. Есть еще одно важное изменение – запрет на замену деталей на запасные части, бывшие в употреблении. Это допускается только по соглашению между страховщиком и автовладельца, например, когда речь идет о ремонте автомобилей, на которые уже не выпускаются новые запчасти.

- Предусмотрена ли гарантия на произведенный авторемонт?

- Минимальный гарантийный срок на работы по восстановительному ремонту поврежденного транспортного средства составляет 6 месяцев, а на кузовные работы и работы, связанные с использованием лакокрасочных материалов, – 12 месяцев. Ответственность за качество и сроки ремонта несет страховая компания. При выявлении недостатков проведенного ремонта автовладелец указывает их в акте приема-передачи при получении транспортного средства от СТО и обращается с заявлением к страховщику.

- Вы сказали, что ремонт на СТО не должен занимать более 30 дней. А если он все же затянется?

- Важно, что за качество ремонта отвечает страховая компания. Если возникнут проблемы, то нужно обращаться с претензией к страховщику. Он обязан рассмотреть жалобу в соответствии с установленным регламентом. Сейчас готовится новая редакция правил страхования, в которой эти требования по организации ремонта будут закреплены. За несоблюдение сроков выдачи потерпевшему направления на ремонт предусматривается начисление неустойки в размере 1% от размера страхового возмещения за каждый день просрочки. За нарушение сроков осуществления ремонта страховщик будет наказан неустойкой в размере 0,5% от размера страхового возмещения.

- Оставил ли Банк России за собой право наказывать страховые компании, которые будут нарушать новые правила?

- Если страховая компания в течение одного года неоднократно нарушала обязательства, включая обязанность по организации и оплате восстановительного ремонта, Банк России имеет право ввести запрет страховщику на натуральное возмещение по ОСАГО. Важно понимать, что если страховщик не может организовать проведение качественного ремонта и у него нет договоров со СТО, которые соответствуют требованиям, то он продолжит осуществлять возмещение в денежной форме.