

ИНГОССТРАХ

Просто быть уверенным

Тренды страховой отрасли в урегулировании и судебном сопровождении

Спикер: Полина-Сташевская Анна Леонидовна

1

Судебная практика Верховного суда РФ = приоритет защиты потребителей:

- Взыскание убытков сверх лимита страховой суммы по ОСАГО как мера ответственности за неисполнение обязанности по организации ремонта транспортного средства.
- Исчисление неустойки и штрафов, в т.ч. при взыскании убытков, на сумму надлежащего размера страхового возмещения без учета произведенных в добровольном порядке выплат
- «Военные риски»
- Ничтожность условий договора страхования об исключениях из перечня страховых случаев

2

Изменение подходов финансового уполномоченного при невозможности организации ремонта СТОА из-за отсутствия/отказа СТОА

3

Разрыв между ценами в справочниках к Единой методике и рыночными ценами на запасные части

4

Отсутствие запасных частей в продаже, длительность сроков поставки запчастей. Качество аналоговых запасных частей.

5

Активизация автоюристов, цессионариев

1

Приведение процессов по урегулированию убытков в соответствие с требованиями законодательства и правоприменительными подходами: опрос СТОА, опрос потребителя (согласие на доплату, ремонт б/у запчастями, ремонт на СТОА, не соответствующей требованиям, предложение своей СТОА и т.д.)

2

Законодательное регулирование смены формы возмещения и пределов ответственности Страховщика

3

Инициировать вопрос о необходимости формирования и утверждения Постановления Пленума ВС РФ о злоупотреблении правом в страховании

4

Разработать стандарт действий юристов страховых компаний по доказыванию форм злоупотребления правом в страховании

5

Создание подразделения по противодействию страховому мошенничеству (страховые расследователи)

Школа судебной практики СПАО «Ингосстрах»

Отказ во взыскании убытков в связи с уклонением Истца от доплаты за ремонт (г. Уфа)

ИНГОССТРАХ
Просто быть уверенным

Фабула:

- Клиент отказался от доплаты,
-проигнорировал повторный
запрос о доплате с указанием
суммы, -проигнорировал
уведомление СК о выплате в
денежной форме с возможным
пересмотром решения и
организации ремонта при
получении согласия о доплате

Инструменты доказывания добросовестного поведения Страховщика:

- На стадии приема заявления о страховом возмещении Страховщиком получено волеизъявление Потерпевшего об отказе от доплаты за ремонт;
- Потерпевшему направлена калькуляция о стоимости восстановительного ремонта, информация о сумме необходимой доплаты за ремонт, запрос о готовности произвести доплату за ремонт;
- Потерпевшему направлено уведомление о денежной выплате и готовности выдать направление на ремонт в случае предоставления согласия на доплату за ремонт.

Выводы:

- Истец не дал согласие на ремонт на СТОА, которая не соответствует требованиям Закона, а также на доплату.
- Страховщиком ремонт ТС на СТО не был организован ввиду наличия законных оснований для выплаты страхового возмещения в денежной форме.
- Не установлены основания полагать, что Страховщик в одностороннем порядке заменил форму страхового возмещения с восстановительного ремонта на денежную выплату.
- Ответственность за убытки в виде разницы между рыночной стоимостью восстановительного ремонта автомобиля и выплаченным страховым возмещением, может быть возложена на непосредственного причинителя вреда.

*Решение Ленинского районного суда г. Уфы по делу №2-763/2025



Отказ во взыскании убытков, в связи с выбором Истцом денежной формы выплаты и отказом от направления на ремонт (г. Омск)

Фабула:

В заявлении о страховом возмещении Потерпевший выбрал денежную форму возмещения, указал реквизиты, в п. 4.1 заявления собственноручно написал «От направления на ремонт отказываюсь»

Обратился в суд с требованием о взыскании убытков.

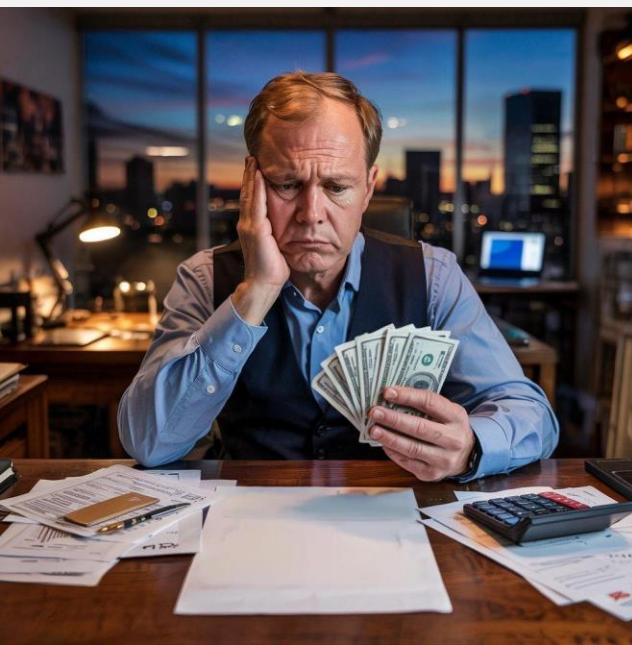
Инструменты доказывания добросовестного поведения Страховщика:

- В отсутствие заключенного письменного Соглашения о достижении сторонами согласия о денежной форме возмещения в заявлении о страховом возмещении в п. 4.1. Потерпевшим собственноручно написано «От направления на ремонт отказываюсь»;
- Получение от Потерпевшего подписи в Опроснике о подтверждении своего волеизъявления на получение страхового возмещения в форме страховой выплаты в соответствии с пп. «ж» п. 16.1 ст. 12 ФЗ об ОСАГО.

Выводы:

- Суд дал оценку волеизъявлению Истца о денежной формы возмещения, об отказе от ремонта на СТОА.
- Суд признал выплату страхового возмещения с учетом износа в денежной форме соответствующей требованиям Закона об ОСАГО и волеизъявлению Потерпевшего.
- Суд указал, что страховая выплата в соответствии с пп. «ж» п. 16.1 ст. 12 ФЗ об ОСАГО является правоммерным поведением и соответствует целям ФЗ об ОСАГО, следовательно, не может оцениваться как злоупотребление правом.

*Решение Куйбышевского районного суда г. Омска по делу 2-4012/2024, Определение Омского областного суда по делу № 33-830/2025



Фабула дела:

Требование Истца о взыскании СВ без учета износа, неустойки, штрафа, в связи с не организацией восстановительного ремонта ТС.

(Истец обосновывал требования тем, что выданное направление на ремонт не соответствует требованиям Закона (по указанному в направлении на ремонт адресу СТОА ООО «Автоскилл» отсутствует; точкой ремонта не представлены правоустанавливающие документы).

Противодействие уклонению Потерпевших от ремонта по выданным Страховщиком направлениям (г . Архангельск)

Инструменты противодействия на судебном этапе:

- Приобщены копии договоров, подтверждающие наличие договорных отношений между Ингосстрах – ООО «Автоскилл» – Точка ремонта ИП Симаев (субподрядчик);
- Представлено решение Арбитражного суда г. Москвы по делу №А40-78247/23 от 26.04.2023 которым установлено, что законом не запрещено привлекать для выполнения работ сторонние организации;
- Приобщены записи телефонных переговоров между СТОА и потерпевшим, подтверждающие, что СТОА не отказывала в приеме ТС и готова произвести ремонт автомобиля потерпевшего при его представлении;
- Направлена правовая позиция СТОА о готовности произвести ремонт;
- Свидетель (мастер приемщик СТОА) подтвердил, что потерпевший на предложение передать автомобиль в ремонт ответил отказом.

Выводы суда:

- Доказательства уклонения страховщика от своих обязательств по возмещению вреда в связи с наступлением страхового случая, либо доказательств наличия существенных обстоятельств, ставящих под угрозу возможность осуществления ремонта транспортного средства, не представлены.
- Поведение истца свидетельствует об отсутствии его намерения предоставить автомобиль для ремонта и квалифицировано как недобросовестное поведение.

*Определение Третьего кассационного суда общей юрисдикции от 08.04.2024 по делу №8Г-2518/2024



Добросовестность СК при эвакуации ТС до места ремонта (г. Ростов-на-Дону)

ИНГОССТРАХ
Просто быть уверенным

Фабула:
Страховщиком организована эвакуация ТС к месту ремонта в дату и время, предложенные Потерпевшим.

В согласованные дату и время Истец отказался передать ТС для транспортировки по причине отсутствия у водителя эвакуатора доверенности, подтверждающей его полномочия действовать от имени Страховщика

Инструменты на этапе урегулирования и на судебном этапе:

- Отправка Потерпевшему направления на ремонт с указанием на готовность организовать транспортировку ТС до места ремонта с указанием способов связи с СК для согласования даты и времени;
- Представление эвакуатора в дату и время, предложенную потерпевшим;
- Фиксация под видеозапись со стороны службы эвакуации отказа клиента в передаче ТС;
- Письменный отказ потерпевшему в повторной эвакуации, в связи с отсутствием такой обязанности у СК;
- Получение и приобщение доказательств того, что ТС передвигалось после ДТП своим ходом, что свидетельствовало о его возможности самостоятельно прибыть к месту ремонта.

Выводы суда:

- Страховщик действовал добросовестно, заключил договор на эвакуацию, представил эвакуатор, услуги эвакуации оплачены, предприняты все возможные попытки урегулирования.
- Присутствие страховщика при эвакуации ТС законом не предусмотрено, при недоверии к водителю эвакуатора Потерпевший мог самостоятельно организовать эвакуацию, предложив страховщику ее оплатить, чего не сделал.
- При наличии ранее выданного действующего направления на СТОА не усматривается заинтересованности истца в ремонте ТС.

*Определение Ростовского областного суда № 33-16788/2024, Определение Четвертого кассационного суда № 8Г2142/2025



Требование смены формы возмещения ОСАГО (г. Москва)

ИНГОССТРАХ
Просто быть уверенным

Фабула:

Страховщиком выдано направление на ремонт. Клиента не устроил акт-приема передачи ТС в ремонт по образцу станции (в форме акта не был указан Страховщик). Заявлено требование о возмещении убытков.

Инструменты на этапе урегулирования и на судебном этапе:

- Выдача направления на ремонт в срок, предусмотренный Законом;
- Готовность принять ТС в день обращения на СТОА;
- Предложение подписать акт-приема передачи ТС по образцу СТОА, который соответствовал законодательству;
- Грамотное поведение сотрудников СТОА, которое пытался оспорить клиент, представив видеозапись со СТОА;
- Отказ клиента подписать акт приема-передачи ТС на СТОА.

Выводы суда:

- Направление на ремонт направлено страховщиком в срок и получено клиентом, согласно почтовому идентификатору.
- Предложенная страховщиком СТОА не превышает 50 км от места ДТП.
- Доказательства того, что истец воспользовался выданным направлением, но СТОА было отказано в осуществлении ремонта ТС, либо были нарушены сроки его осуществления, а также документы, содержащие сведения о дате передачи ТС на СТОА, клиентом не представлены.
- Представленная истцом в суд видеозапись приезда на СТОА не подтверждает доводы об отказе СТОА от проведения ремонта ТС.

*Решение Измайловского районного суда г. Москвы №2-2524/2024 от 14.08.2024, определение Московского городского суда №33-9233/2025 от 06.03.2025



Фабула дела:

Цессионарием заявлено требование о взыскании страхового возмещения без учета износа в связи с отказом СТОА организовать восстановительный ремонт (ТС старше 15 лет).

Инструменты противодействия на судебном этапе:

- Посредством «Номерограмм» установлено, что транспортное средство отремонтировано;
- Осуществлен контакт с Потерпевшим, который дал пояснения о том, что получил от Цессионария денежную сумму в размере 123 200 рублей, которой ему хватило для организации восстановительного ремонта, иных расходов Потерпевший не понес, претензий не имеет;
- Сотрудниками службы безопасности было найдено транспортное средство в отремонтированном виде;
- Получены ответы от СТОА о невозможности организовать ремонт ТС, ввиду года выпуска ТС – старше 15 лет.

Выводы суда:

- Судом первой инстанции требования Истца были удовлетворены со ссылкой на то, что Страховщик обязан организовать восстановительный ремонт транспортного средства.
- Судом апелляционной инстанции решение отменено, с указанием, что Потерпевший с заявлением не обращался, а Цессионарий не имеет интереса в ремонте автомобиля, Цессионарий не доказал возникновение убытков или расходов в результате отказа в ремонте, а также не опроверг сведений о том, что Потерпевшему хватило выплаченной страховщиком суммы для организации восстановительного ремонта.

*Апелляционное определение Приморского краевого суда по делу № 33-1795/2025



Угон ТС, злоупотребление правом (г. Пермь)

Фабула:

Клиент не представил СТС при подаче заявления об угоне ТС. СТС представлено спустя 1,5 года в органы следствия.

Инструменты на этапе урегулирования и на судебном этапе:

- Направлены запросы в МВД о представлении материалов УД, оспорено и отменено постановление о приостановлении следствия;
- Приобщены доказательства того, что ТС перегонялось с ключами и документами;
- Направлены запросы в таможенные органы с целью установления факта пересечения границы. Получен ответ из Р.Казахстан о том, что ТС выехало из РФ и пересекло границу Р.Казахстан. Внесение в информационную систему сведений (рег.номер ТС) в отношении ТС осуществляется при наличии свидетельства о регистрации ТС).

Выводы суда:

- Постановление о ВУД не является бесспорным доказательством наступления страхового случая, истец обязан доказать его наступления. Суждения следователя носят вероятностный характер и оценка не является окончательной.
- Убедительных доказательств невозможности представления СТС при подаче заявления в СК не представлено.
- Установлен факт злоупотребления правом (непоследовательное и недобросовестное поведение истца).

*Решение Ленинского районного суда г. Перми №2-3812/2022, Определение Пермского Краевого суда №33-3789/2023, 7КСОЮ №8Г-1742/2024, ВС РФ – возврат без рассмотрения



ИП Харитов К.А. Цена иска 185 млн руб.

ИНГОССТРАХ
Просто быть уверенным

Фабула:

Повреждение «ценного» груза («изотоп цинка») в период его перевозки автомобильным транспортом по маршруту г. Москва – г. Ессентуки по причине возгорания ТС

Инструменты на этапе урегулирования

- проведение пожаро-технической экспертизы (несколько очагов пожара)
- проведение экспертизы образцов «изотопа цинка» в учреждениях, аккредитованных Росатомом;
- получение ответа от производителя изотопа цинка 66 (Zn 66) 99,99% - АО Научно-производственный холдинг «ВМП» о несоответствии упаковки;
- Получение и анализ договорной документации по покупке изотопа цинка на Авито с будущей оплатой;
- Анализ договора перевозки груза и сопоставление с маршрутной картой для проверки гипотез об инсценировке
- возбуждение уголовного дело по ч.3 ст.30 ст.159.5 УК РФ.

Реализовано на этапе суда:

- В суде представлена правовая позиция основанная на Постановлении о возбуждении уголовного дела против Страхователя (инсценировка страхового события, несоответствие имущества, принятого на страхование).
- Представлены документы из КО по факту задержания страхователя под стражу.
- Представлены документы полученные на стадии УУ по факту несоответствия заявленного на страхование имущества имуществу пострадавшему при пожаре (экспертизы).

Результат рассмотрения дела в суде:

✓ Первая инстанция: ОТКАЗ В ИСКЕ, срок на подачу АЖ истцом пропущен.



Верзилова И.А. (23 Договора страхования у разных страховщиков) цена иска 18 млн руб.

ИНГОССТРАХ
Просто быть уверенным

Фабула:
установление Страхователю второй группы инвалидности в рамках заключенного договора КИС

Инструменты на этапе урегулирования:

- Получены документы из ФОМС и Бюро МСЭ по факту обоснованности присвоения группы инвалидности
- Запрошена информация из Банков по кредитной задолженности Страхователя
- Получена информация из мед.учреждений по факту обоснованности действий врача в части отбора гистологии
- Взаимодействие с иными Страховщиками

Реализовано на этапе суда:

- Получен ответ от мед учреждения о непродлении инвалидности (Верзилова И.А. не явилась на повторный осмотр)
- Оспорена искусственная подсудность (иск подан изначально в Белгород, передан в Курский районный суд)
- Подан встречный иск о признании договора страхования недействительным.
- Истребованы документы по исполнению обязательств по трем кредитным договорам.
- Привлечены к участию в деле в качестве 3-х лиц ФОМС, Банки.
- Получены документы у Страховщиков по факту произведенных выплат.
- Сформирована правовая аргументация на базе Постановления КС РФ №2899-О от 31.10.2023.
- Доказан факт злоупотребления со стороны страхователя (получение возмещения было направлено на обогащение, а не восстановление нарушенного права).
- Доказан факт отсутствия сообщения ИГС сведений о аналогичных договорах страхования.
- Доказан факт погашения кредитной задолженностей.

Результат рассмотрения дела в суде:

- ✓ **Первая инстанция:** ОТКАЗ В ИСКЕ, встречный иск о признании ДС недействительным удовлетворен в полном объеме.

