В настоящее время они обслуживают только клиентов САО «ВСК» и СПАО «Ингосстрах». Но в дальнейшем их услугами смогут пользоваться и автолюбители, застраховавшиеся в других компаниях.

Служба аварийных комиссаров в России, хотя и возникла еще в начале 90-х, но до настоящего времени только проходит стадию развития. Многие автолюбители еще не сталкивались с работой этих специалистов и не до конца знают, чем те занимаются. «Аварком» – это физическое или юридическое лицо, которое выступает в качестве защиты страховщиков при ДТП. Как правило, они работают согласно внутренней инструкции, выезжают на место аварии, ведут осмотр застрахованного имущества, устанавливают причины нанесенного ущерба, его размер. На эту работу берут специалистов-универсалов в области безопасности дорожного движения, основ страхового дела, автооценки, которые способны оказать квалифицированную помощь на месте ДТП, проконсультировать, помочь оформить необходимые документы для страховой выплаты.

Страховщикам, чтобы хоть как-то отбиться от криминальных автоюристов, которые наряду с торговцами поддельными полисами ОСАГО практически их разоряют, выгодно такое сотрудничество. Да и автолюбителям выезд аваркомов на место происшествия будет очень кстати, поскольку поможет сохранить как минимум время и нервы.

В солидных страховых компаниях аварийные комиссары – штатные сотрудники. Но в большинстве случаев эти специалисты выступают в качестве независимых представителей страховщиков: так у нас в Петропавловске-Камчатском компания «АВТО ЛАЙФ» совместно с директором Камчатского филиала страхового акционерного общества «ВСК» Иваном Разумовым организовали на полуострове «Службу аварийных комиссаров». На данный момент она обслуживает клиентов САО «ВСК» и СПАО «Ингосстрах». В перспективе к этой двойке примкнет СОГАЗ, Росгосстрах и другие страховые компании региона.

Правовой статус аваркомов до сих пор четко не обозначен, ведь нормативных

законодательных актов, которые бы регулировали деятельность представителей страховщиков, нет. В России институт аварийных комиссаров – нововведение в сфере страхования, это понятие проскальзывает в Налоговом кодексе, логистике и общероссийском классификаторе профессий. То есть, деятельность аварийных комиссаров четко не прописана в законодательстве, но, собственно, и не отрицается.

Поэтому не исключено возникновение проблем. Так, в суде аварийные комиссары не могут выступать как независимые эксперты, они лишь представляют своего клиента

и то – при наличии доверенности, заверенной у нотариуса. Кроме этого в общероссийской практике известны случаи, когда комиссары, состоящие на службе одной определенной страховой компании, подтасовывали исходные данные в пользу своего работодателя, соответственно, в ущерб попавшего в ДТП автовладельца.

Не обошлось без неприятных происшествий и у нас. Изначально в краевом центре работали два комиссара, но один был замечен в дружбе с нечистоплотными автоюристами и с позором изгнан. Теперь в городе остался один, но проверенный аварийный комиссар, который, по словам руководителя «АВТО ЛАЙФ», пока со всем объемом работы справляется. В дальнейшем, когда количество клиентов – страховщиков увеличится, возрастет и штат камчатских аваркомов.

Как работает служба аварийных комиссаров? После аварии потерпевший звонит в страховую компанию, которая отправляет на место ДТП комиссара. Последний в свою очередь фиксирует сам факт аварии и помогает ее участникам грамотно оформить Европротокол при условии взаимного согласия сторон, если столкновение произошло без потерпевших, вина участников очевидна и сумма ущерба составляет не более 50 000 рублей. Он объективно и полно фиксирует обстановку, реконструирует ход события, фотографирует повреждения транспортных средств, места ДТП и объектов, которые имеют отношение к случившемуся, а также оказывает содействие автовладельцам в оформлении извещения о ДТП. Практически аварийный комиссар выполняет работу сотрудников ГИБДД, таким образом избавляя их от выездов на мелкие происшествия. Все собранные комиссаром документы передаются в пункт ГИБДД, а потом и в страховую компанию.

С другой стороны, страховые компании жестко контролирует деятельность аварийных комиссаров. Еженедельно они подают всевозможные отчеты о выполненной ими работе,

их выезды фиксируются в базе данных диспетчера, в актах, где наличие отзывов клиентов обязательно. Предполагается, что скоро функциональные обязанности аварийных комиссаров будут расширены. Им добавят полный пакет проблем владельцев авто по обслуживанию после дорожно-транспортного происшествия. Многие солидные страховые компании уже сегодня дополняют функции аварийного комиссара определенными бонусами. К ним относятся услуги манипулятора, эвакуатора и даже такси с места ДТП для легко пострадавших.

Руководитель компании «АВТО ЛАЙФ» Дмитрий Петров рассказал нашей газете, что в машине аварийного комиссара всегда найдется аптечка, термос с горячими напитками, плед. В случае необходимости он окажет первую медицинскую помощь и психологическую поддержку. У аваркомов есть и специальные средства для ограждения места ДТП – конусы и знаки аварийной остановки. Совсем скоро специальная машина комиссара будет оборудована желтым проблесковым маячком, чтобы она была заметна не только в автомобильном потоке, но и непосредственно на месте происшествия. Кроме того, аварийный комиссар будет иметь удостоверение общественного помощника от ГИБДД, что подтверждает его квалификацию в помощи оформления ДТП и на стадии оформления страховой выплаты.

Если же участники аварии смогли справиться с оформлением документов самостоятельно, то аварийный комиссар помогает без очередей подать бумаги на пункте ГИБДД. Для этого необходимо обратиться в офис компании «АВТО ЛАЙФ» по адресу: пр. 50 лет Октября, 14/2, БЦ «Орион», 3 этаж или набрать телефон службы:

34-34-26, и аварком займет для вас очередь.

«На пункте ГИБДД у нас работает свой представитель. Он помогает гражданину собрать все необходимые документы и сам отвозит их в страховую компанию.

Благодаря работе аварийных комиссаров, мы обеспечиваем автовладельцам качественный сервис и избавляем их от лишней «головной боли», нервов и ненужных временных затрат, которыми обычно сопровождается даже самое маленькое ДТП. Кроме того, клиенты ничего не теряют в деньгах. Услуга аваркома бесплатна. Его работу оплачивает непосредственно страховая компания. При этом на стоимости страхового полиса появление этой услуги никак не сказывается», – говорит Дмитрий Петров.

Осмотр транспортного средства после ДТП происходит сразу. С актом осмотра автовладелец может посмотреть на сайте РСА стоимость деталей. На момент подписания соглашения о выплате в страховой компании гражданин уже знает, на какую сумму может рассчитывать. Деньги от страховщика он получает в течение 10 рабочих дней.

На сегодняшний день опция аварийных комиссаров становится все более популярной. Необходимо учитывать, что если у вас полис ОСАГО, а вопрос спорный, мнение аваркома может быть учтено при определении виновного в ДТП. Кроме этого стоит прибегнуть к их услугам, если вы недавно за рулем, и не совсем знаете, что делать в случае ДТП, паникуете и заполнение необходимых документов вызывает у вас затруднения.

Надеемся, что на Камчатке эта служба получит дальнейшее развитие и заслужит безукоризненную репутацию как среди компаний – страховщиков, так и среди автовладельцев.

Жанна БАКАЕВА