

# Наша спільна мета

– захист інтересів потерпілих у ДТП



**Іван ГУМІНСЬКИЙ,**  
заступник Генерального директора  
МТCSБУ

**?** – МТCSБУ оголосило своєю метою захист потерпілих у ДТП. Чому саме захист потерпілих опинився у фокусі страховиків?

– Обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності автовласників за своєю суттю спрямоване на захист порушених в результаті дорожньо-транспортної пригоди майнових інтересів учасників дорожнього руху, тобто кожного потерпілого громадянина. З цього випливає його соціальна складова і, відповідно, надзвичайно високий рівень відповідальності страховиків перед суспільством як провідників цього виду страхування. Ось чому головна турбота Моторного (транспортного) страхового бюро України, пріоритет його діяльності – захист інтересів потерпілих у ДТП. У нашому розумінні, з позиції інтересів пересічного громадянина, у тому числі і власника транспортного засобу, основою такого захисту є надання високоякісної страхової послуги із забезпеченням європейського рівня врегулювання страхових випадків.

Якщо у 2005-2008 роках рівень врегулювання страховиками заяв потерпілих постійно підвищувався, то кризовий 2009 рік і початок 2010-го показали зниження цього показника. Це викликало занепокоєння Координаційної ради, Президії і Дирекції Моторного бюро.

Зрозуміло, що кризові явища в економіці серйозно вплинули на фінансовий стан страховиків, деякі з них і до сьогодні не змогли оговтатися, знаходяться в процедурі банкрутства. Помітне збільшення кількості таких страховиків викликає особливу тривогу Моторного бюро, спонукає до діяльності з попередження погіршення фінансового стану, невиконання фінансових зобов'язань членами бюро за наслідками страхових випадків.

**?** – Що зроблено Моторним бюро у цьому напрямку?

– Робота з покращення врегулювання страхових випадків не носить якийсь косметичний характер, а стосується, без перебільшення, внесення кардинальних змін в існуючу практику розгляду претензій потерпілих і ведеться у декількох напрямках. По-перше, у прийнятій влітку новій редакції Ліцензійних умов встановлено підвищені вимоги до організації роботи страховика. Це і необхідність мати власні відокремлені підрозділи у містах з чисельністю населення понад 200 тисяч осіб, і обов'язковість укладення договорів щодо здійснення функцій з урегулювання подій, що мають ознаки страхових випадків, і встановлення жорстких вимог до платоспроможності страховика. Ряд рішень Президії МТCSБУ є доленосними для тих членів бюро, які не виконують нормативні акти та рішення управлінських органів бюро, особливо ті, що стосуються дотримання дисципліни врегулювання заяв потерпілих. Діяльність такого страховика розглядається Президією МТCSБУ, по відношенню до нього застосовуються заходи впливу.

Для встановлення об'єктивних критеріїв якості врегулювання нині членами Комітету з врегулювання розробляється стандарт врегулювання страхо-

вих випадків, який і визначить нормативи щодо термінів і порядку розгляду страховиком заяв потерпілих.

Другим напрямком покращення врегулювання страхових випадків є введення в промислову експлуатацію єдиної Централізованої бази даних. Повноцінно вона почала функціонувати ближче до середини поточного року і стала дієвим інструментом для оперативного отримання страховиком інформації стосовно забезпеченості транспортного засобу, інших важливих даних, необхідних для врегулювальника.

Щоб допомогти страховикам прискорити процедури врегулювання, Дирекція Моторного бюро домовилась з ДАІ щодо організації віддаленого доступу до бази даних ДТП ДАІ для оперативного отримання членами бюро довідок про ДТП.

Запровадження у найближчій перспективі європротоколу і системи прямого врегулювання, без сумніву, значно покращать провадження цього виду страхування, а отже, прихильне ставлення до "автоцивілки" з боку автовласників. Це ще один важливий напрямок, за яким ведеться активна робота.

**?** – Стосовно єдиної ЦБД, розкажіть, будь ласка, докладніше...

– Нині єдина Централізована база даних МТCSБУ містить в собі більш ніж на 90 відсотків надзвичайно важливі відомості про результати провадження обов'язкового страхування автоцивільної відповідальності у 2010 році та майже 80% за попередні п'ять років. Такий відсоток наповнення вже дозволяє страховикам активно користуватись ЦБД у повсякденній діяльності. Дирекція МТCSБУ, використовуючи відомості ЦБД, досить результативно завершила інвентаризацію бланків полісів, яка показала, що значна кількість бланків не обліковується або ж неналежним чином обліковується страховиками – членами бюро, чималу частку складають втрачені бланки – 160 тисяч таких бланків від 38 млн. бланків страхових документів, отриманих членами бюро. На основі цієї інформації зроблені висновки щодо необхідності зміни форми бланку,

підсилення рівня захисту та зміни порядку виготовлення і дистрибуції полісів.

В процесі опанування єдиною Централізованою базою даних з'явилися нові можливості щодо її використання. Так, якщо спочатку передбачалось, що основне її призначення полягатиме в обміні інформацією між страховиками для з'ясування питань із забезпеченості автотранспортних засобів, то згодом вирішено на основі даних єдиної ЦБД здійснювати процедуру регламентних звітів страховиків за результатами провадження обов'язкового страхування автоцивільної відповідальності, запровадивши електронну форму звітності. Перше тестування цей модуль проходить за результатами роботи членів бюро та листопад поточного року.

Думаю, у подальшому можливості Централізованої бази даних розширюватимуться, виходячи з потреб ринку та регуляторних органів.

**?** — *А як Дирекція МТСБУ працює з "нерадивими" страховиками, які затягують виплати, а то й взагалі не виплачують відшкодування?*

— Дирекція Моторного бюро отримує величезну кількість скарг потерпілих на дії страховиків. Якщо у минулому році надійшло понад 1700 скарг, то за неповних 11 місяців поточного року — понад 1900. Основні причини скарг — зволікання у виплаті страхового відшкодування, незгода потерпілого з розміром виплати та відмова страховика у виплаті відшкодування. Скарги, розгляд яких знаходиться в межах компетенції Дирекції МТСБУ, перевіряються. Щоб забезпечити об'єктивність такої перевірки, ми звертаємось до страховика з проханням надати пояснення та копії матеріалів по справі. Фахівці МТСБУ аналізують отримані матеріали, надають їм юридичну та експертну оцінку. Якщо з'ясується невиконання страховиком прийнятих на себе зобов'язань, МТСБУ надає йому відповідні роз'яснення та рекомендації. За неналежну реакцію на звернення Дирекції страховикам у цьому році винесено майже 70 попереджень, а до двох з них застосовані грошові стягнення. Після втручання Моторного бюро у 222 випадках страховики виплатили відшкодування, у 48 випадках членами бюро прийняте рішення про виплату. За багатьма зверненнями потерпілих ми рекомендуємо вирішувати спір у судовому порядку, а у семи випадках після перевірки виявилось, що страховик порушив законодавство.

**?** — *Крім проблем з виплатами відшкодувань, які ще "болючі місця" у роботі з "автоцивілкою"?*

— Дуже гостро стоїть питання протидії демпінгу. У боротьбі за клієнта страховики вдаються до різних хитрощів, які в кінцевому результаті негативно впливають на платоспроможність компанії. Немає значення, яким чином демпінгує страховик — виплачуючи завищену комісійну винагороду агенту або вдаючись до різноманітних рекламних акцій. У більшості випадків це призводить до недорезервування і, як наслідок, зниження платоспроможності аж до банкрутства. Всі спостерігають наслідки такої недбалості політики на прикладі "Страхових традицій" та інших компаній, які зараз знаходяться в процесі ліквідації. За їхніми зобов'язаннями по "автоцивілці" повинні відповідати Моторне бюро. Нині ми навіть не можемо точно визначити суму, яку доведеться виплатити потерпілим за проблемних страховиків. За попередньою експертною оцінкою, борговий тягар може сягати майже 60 млн. грн. Це надзвичайно велике навантаження на централізований гарантійний фонд захисту потерпілих МТСБУ.

Моторне бюро розгорнуло активну роботу з попередження демпінгу за міжнародними договорами страхування "Зелена картка". У сервісній зоні біля пунктів пропуску через державний кордон України силами наших представників постійно проводиться моніторинг з дотримання страховиками порядку та умов укладення таких договорів, по відношенню до страховиків-порушників застосовуються не лише штрафні санкції, а й запобіжний засіб — тимчасове призупинення права на укладення таких договорів.

Законодавство не надає Моторному бюро "дієвих каральних" функцій по відношенню до недобросовісних страховиків. Проведення масштабних перевірок, призупинення дії ліцензії, як відомо, — це виключно функції Держфінпослуг. Ми дуже розраховуємо, що регулятор усвідомлює важливість дотримання законодавчо встановлених нормативів "автоцивілки" і вчасно реагуватиме на їх порушення.

**?** — *Останнім часом активно обговорюється запровадження європротоколу. Наскільки страховий ринок зацікавлений у цьому?*

— Використання європротоколу (часто на практиці називають — євроапорту) у системі врегулювання збитків страховиками — давня міжнародна прак-

тика. Вся Європа давно запровадила у себе систему самостійного оформлення ДТП його учасниками з використанням спеціального бланку. Ми також вже офіційно зареєстрували український варіант уніфікованого міжнародного бланку. Він готовий до використання.

Якщо при ДТП не завдано значних збитків, відсутня шкода, завдана життю і здоров'ю, то учасники пригоди можуть самостійно її оформити, заповнивши бланк встановленого зразка. Такий бланк автоматично стає повідомленням про настання страхового випадку для страховика. Це значно економить час учасникам пригоди, а також полегшує роботу Державтоінспекції.

Росія в минулому році ввела у себе євроапорту, і ми бачимо, що є певні проблеми — громадяни не вірять, що страховик прийме до виплати заяву у такій формі. Але досвід інших країн свідчить, що з часом автовласники і страховики звикають до євроапорту і активно ним користуються.

Також існує загроза збільшення випадків страхового шахрайства. Хочу сказати, що у Моторного бюро та й у самих страховиків є відповідні ресурси і досвід, щоб ефективно виявляти і попереджувати такі випадки.

Законопроект щодо запровадження євроапорту ініційований народними депутатами України за підтримки Міністерства внутрішніх справ. Сподіваюсь, що найближчим часом він вийде на друге читання і буде прийнятий Верховною Радою України.

**?** — *Як ви оцінюєте ефективність роботи бюро у напрямку захисту потерпілих?*

— Вся діяльність, яка проводиться Моторним (транспортним) страховим бюро України, вже приносить відчутні результати у вигляді збільшення врегульованих страхових випадків і сум виплачених відшкодувань. Вдумайтесь, майже 2 млрд. грн. за 282 159 врегульованими заявами потерпілих сплачено страховиками — членами МТСБУ з 2005-го по листопад поточного року. Думаю, це показово для потерпілих. А зусилля, які нині докладаються страховиками — членами та Дирекцією МТСБУ, Департаментом ДАІ, Держфінпослуг, іншими установами, сприятимуть приведенню наймасовішого ринку — обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів до найвищих міжнародних стандартів. Я впевнений, що нам всім разом це вдасться. ■