



Максим МЕЖЕБИЦЬКИЙ,
віце-президент Групи компаній АХА в Україні, голова Робочої групи з удосконалення формування централізованих страхових резервних фондів, страхових резервів та аналізу їх використання МТСБУ



Руслан ГРАБКО,
заступник віце-президента Групи компаній АХА в Україні

Пряме врегулювання:

зарубіжний досвід і перспективи впровадження в Україні

Обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів (ОСЦПВ) впроваджено на українському страховому ринку достатньо давно, але досі, на відміну від зарубіжних країн, ще не стало невід'ємною частиною культури експлуатації транспортних засобів. Причина, на наш погляд, полягає не стільки у відмінностях ментальності або в популярному тезисі про невисоку "страхову культуру", скільки у принципі функціонування цього виду страхування, який на зарубіжних ринках є локомотивом страхової індустрії. ОСЦПВ переважно не сприймається як дійсно працюючий інструмент захисту від незапланованих фінансових втрат чи як інструмент соціального захисту учасників дорожнього руху.

Як споживач обирає страховика ОСЦПВ? Перш за все, за розташуванням офісу страховика та зручністю укладання договору, за ціною страхового полісу тощо. В останню чергу – за надійністю чи за рівнем якості сервісу, що надається страховиком. Оскільки підсвідомо кожен власник автомобіля піклується про власний автомобіль і не переймається проблемами відшкодування шкоди, що може бути заподіяна іншим учасникам. Але при цьому далеко не всі укладають поліс страхування каско автомобіля, а якщо опиняються у ролі потерпілих, стикаються з проблемами отримання відшкодування своїх збитків від страховика відповідальності винуватця в ДТП. Момент істини для будь-якого споживача страхової послуги все ж залишається у відшкодуванні шкоди, заподіяної його майну чи здоров'ю, оскільки він навіть не оцінює рівень сервісу "свого" страховика, бо справу з ним потенційно будуть мати інші особи, яким, ймовірно, може бути нанесена шкода.

Всі звикли до традиційного процесу врегулювання збитків за ОСЦПВ, за яким потерпілий збирає всі необхідні документи та звертається за відшкодуванням шкоди до страховика відповідальності винуватця. Зараз це нагадує лотерею: ніколи не знаєш, в якій компанії застрахована відповідальність твого "опонента" на дорозі, що однозначно не стимулює купувати повноцінний страховий захист, і часто наявність полісу ОСЦПВ обертається на формальність. Таку ж картину можна було спостерігати й на інших ринках, де впроваджувалося ОСЦПВ. Загалом передумови до кардинальних змін на всіх ринках були однакові:

- невисокий рівень довіри споживачів до страхових компаній, спричинений діяльністю окремих страховиків, що дискредитує страховий ринок в цілому, або не орієнтованою на споживача системою функціонування ринку загалом;

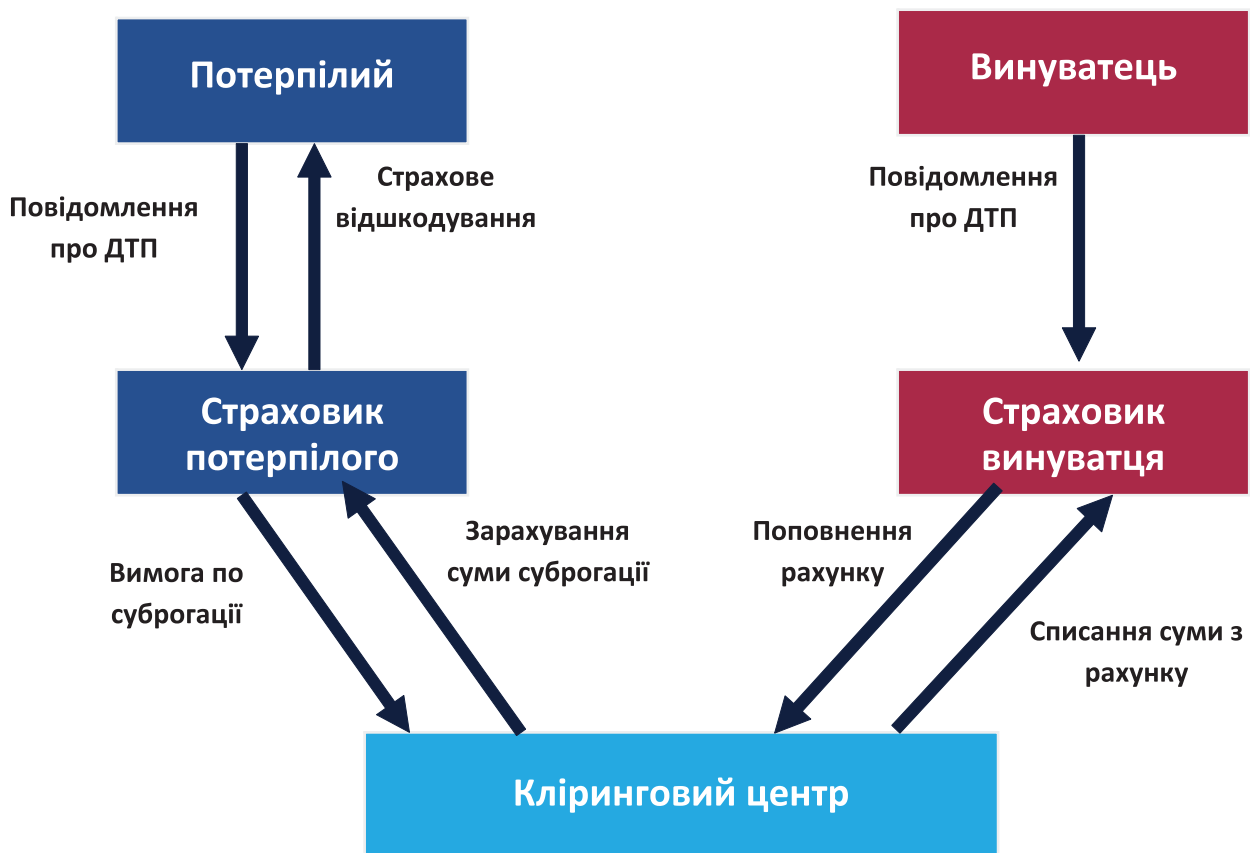
- бажання страховиків використовувати кожен контакт із споживачем для кросс-селінгу інших, більш прибуткових, продуктів. За традиційним підходом, контакти зі "своїм" страховиком за відсутності інших продуктів українців звужені, що також зменшує можливості страховика з поширення інших продуктів споживачам продукту ОСЦПВ;

- необхідність використання якості власного сервісу як основної конкурентної переваги на противагу поширенню цінової конкуренції;

- гостра необхідність для досягнення прибуткової діяльності спрощення та здешевлення процесів врегулювання масових збитків.

Тому вже у другій половині ХХ століття учасники провідних страхових ринків дійшли згоди впроваджувати зовсім інший підхід до врегулювання страхових випадків з ОСЦПВ. З'явився термін "пряме врегулювання".

Схематичне зображення процесу прямого врегулювання збитків за ОСЦПВ



Пряме врегулювання, перш за все, передбачає врегулювання страхових випадків по відношенню до збитків, нанесених власнику полісу ОСЦПВ як потерпілому тим страхувальником, що уклав договір страхування його ж відповідальності. Тобто, на відміну від звичного для українського страхового ринку процесу, власник полісу ОСЦПВ як потерпілий звертається до "свого" страхувальника, який продав йому цю послугу. Страхувальник же, в свою чергу, отримує компенсацію від страхувальника відповідальності винуватця в настанні події. Схематично цей процес поданий на малюнку.

Наразі такий підхід до врегулювання збитків з ОСЦПВ функціонує на багатьох розвинутих страхових ринках: зокрема, у Франції, Бельгії, Італії та інших європейських країнах. 2009 року пряме врегулювання було введено в Російській Федерації, а цього року в Білорусі.

На ринку Франції пряме врегулювання почало функціонувати ще з 1960 року. Протягом 40 років процес постійно вдосконалювався і, починаючи з 2003-го, набув нинішніх відмінних рис, що характеризують розвинутий страховий ринок, на якому страхування стало невід'ємною частиною культури експлуатації автомобіля. Після введення прямого врегулювання в його сучасній формі на французькому страховому ринку можна констатувати такі досягнення:

- повна відсутність судових розглядів за випадками матеріальної шкоди внаслідок ДТП;
- лише 150 з 1,6 мільйонів щорічно врегульованих збитків з відшкодування матеріальної шкоди розглядаються арбітражною комісією при повній відсутності прямих спорів між страхувальниками;

- повідомлення про ДТП (європротокол) стало загально-визнаним документом, а його використання і простота отримання відшкодування – невід'ємною частиною культури страхування та експлуатації автомобілів не тільки у Франції, але й в усій Європі. Поліція бере участь у оформленні ДТП лише за наявності збитків життю або здоров'ю;

- споживачі задоволені якістю страхового сервісу;
- керівні органи Європейської спілки не вважають угоди про пряме врегулювання перепоною для конкуренції на страхових ринках, оскільки переваги для споживача є більш вагомими;
- терміни відшкодування та витрати страхувальників значно скоротились.

До цих безумовних здобутків слід також додати, що у французького страхового ринку з'явилися риси, які, на жаль, досі не притаманні українському: стабільні клієнтські бази страхувальників (в середньому, менше 12% клієнтів переходять в інші компанії), відсутність проблем з реалізацією права регресу в моторному страхуванні одних страхувальників до інших та взагалі завдяки повному охопленню страхуванням ОСЦПВ, що також дозволяє страхувальникам значно скоротити свої видатки. Це позитивно впливає і на споживачів страхових послуг, оскільки страхові компанії мають ширші можливості для здійснення інвестицій у технології та якість обслуговування.

Усі ринки йшли до впровадження прямого врегулювання різними шляхами, і на окремих ринках системи набули відмінні риси, що залежать від історії формування страхового ринку,

законодавчих відмінностей та особливостей ментальності. Але загалом можна виділити основні спільні риси систем прямого врегулювання, що функціонують на страхових ринках європейських держав та наших найближчих сусідів:

- правова форма взаємовідносин між страховиками:

- 1) закріплення системи прямого врегулювання на рівні законодавства (Бельгія);

- 2) закріплення на рівні угоди між учасниками ринку, деінде за участю локальних об'єднань страховиків, моторних бюро (Франція);

- 3) змішана форма (Російська Федерація);

- обов'язковість застосування схеми: всі учасники ринку ОСЦПВ мають акцентувати участь у прямому врегулюванні – винятків не існує на жодному з ринків, споживач має контактувати виключно зі "своїм" страховиком;

- можливість для споживача:

- 1) обов'язковість звернення виключно до свого страховика;

- 2) можливість вибору: звертатись до свого страховика (пряме врегулювання) або до страховика відповідальності винуватця (традиційна схема, що згодом еволюційно відмирає);

- спосіб здійснення розрахунків між страховиками:

- 1) за допомогою спеціально створених клірингових центрів, які функціонують як окремі структури чи в складі локальних об'єднань страховиків або моторних бюро – найбільш поширена форма (Франція, Бельгія, Російська Федерація);

- 2) напряму між страховиками;

- база для здійснення розрахунків:

- 1) із застосуванням розрахованої "середньої суми суброгації", що відповідає сумі середнього збитку на ринку, тобто незалежно від фактичної суми сплаченого потерпілому, "своєму" клієнту, відшкодування, страховик отримує компенсацію в розмірі розрахованої середньої суми (всі перелічені розвинуті ринки).

- 2) по фактичним сумах витрат за кожним файлом (Білорусь).

Кожен з варіантів має свої недоліки та переваги. Наприклад, російські страховики, що почали впровадження прямого врегулювання з факультативності для споживача щодо звернення до страховика, з яким укладений його договір ОСЦПВ, або до страховика відповідальності винуватця, а також з можливості страховику відмовити у врегулюванні збитку, нанесеного страхувальнику, як потерпілому, наразі дійшли до необхідності введення однозначної, більш жорсткої схеми функціонування ринку ОСЦПВ: для запобігання провадження страховиками селекції та для поглиблення проникнення ОСЦПВ і прямого врегулювання. Всі ринки еволюційно прийшли до нинішньої форми функціонування прямого врегулювання, яка передбачає:

- обов'язковість участі всіх страховиків ОСЦПВ;

- можливість для страхувальника звернутися за відшкодуванням виключно до "свого" страховика, що закріплено законодавчо чи стало звичаєм ділового обороту, який дозволяє уникнути селекції збитків, урівнює страховиків між собою, додатково захищає права споживача;

- здійснення розрахунків централізовано за допомогою клірингових центрів;

- наявність системи гарантування виконання страховиками своїх зобов'язань;

- здійснення розрахунків за визначеними середніми сумами збитків, що дає можливість уникнути спорів щодо розміру збитку за кожним страховим випадком та отримати перевагу тим страховикам, що більш ефективно здійснюють управління витратами.



Як споживач обирає страховика ОСЦПВ? Перш за все, за розташуванням офісу страховика та зручністю укладання договору, за ціною страхового полісу тощо. В останню чергу – за надійністю чи за рівнем якості сервісу, що надається страховиком.

Якщо проаналізувати, на якому етапі розвитку знаходяться відносини між учасниками ринку страхування ОСЦПВ в Україні, то стає зрозумілим, що український ринок вже потребує здійснення конкретних кроків із впровадження прямого врегулювання як логічний наступний крок за впровадженням спрощеної системи оформлення ДТП (європротокол), та як передумову для останнього кроку до формування розвинених відносин на страховому ринку – переходу на вільне ціноутворення.

Переваги, які отримають всі учасники ринку, як страховики, так і споживачі, безумовні. До того ж, українські страховики можуть скористатися набутим багатим досвідом інших страхових ринків і не повторювати помилок, допущених в період становлення систем прямого врегулювання в інших країнах. ■