

# Міфи і реальність прямого врегулювання



Досвід європейських країн, які перейшли до моделі прямого врегулювання наглядно демонструє скорочення та спрощення процедури врегулювання збитків, оскільки страховик має стимул надавати якісні послуги, швидко та в повному обсязі виплачувати збитки своєму клієнту, з яким він пов'язаний договірними відносинами.

**Володимир Шевченко**, Генеральний директор МТСБУ

Найголовнішою ключовою перевагою системи прямого врегулювання є гарантія вчасного отримання страхового відшкодування потерпілим, також страховики отримали можливість розвивати крос-продажі пов'язаних страхових продуктів, суттєво зменшуючи при цьому витрати на регресні стягнення.

Протягом першого року роботи проекту "Пряме врегулювання" в рамках системи врегульовано 8477 страхових випадків. Сума виплат клієнтам за врегульованими в такий спосіб подіями склала 112,8 млн. грн. По суті, кожен шостий страховий випадок за договором ОСЦПВ, що укладений компаніями членами проекту був врегульований через пряме врегулювання. Частка вимог за системою прямого врегулювання в загальній сумі вимог компаній учасників проекту склала 15%.

Переваги прямого врегулювання для клієнта очевидні: він отримав можливість врегулювати страхову

подію в своїй страховій компанії, при цьому суттєво зекономивши час на врегулювання страхового випадку. Середній строк врегулювання в системі ПВЗ склав 48 днів, що вдвоє менше ніж в рамках звичайної системи врегулювання.

Переваги системи ПВЗ для страховиків значні - економія витрат на регресні стягнення, додаткові надходження від крос-продажів, та покращення рівня сервісу для клієнтів, а отже і їх лояльності до вашої страхової компанії. Далі ми розглянемо міфи, які зазвичай пов'язують з прямим врегулюванням, та розберемось чи є у них реальне підґрунтя.

**Міф 1. Страховики будуть завищувати виплати для своїх клієнтів, адже страховик водія, відповідального за збиток, не зможе вплинути на розмір виплати і буде змушений компенсувати заявлену суму**

Побоювання деяких скептиків проекту про те, що страховики будуть зацікавлені збільшувати розмір страхових виплат своїм клієнтам в межах прямого врегулювання, не справедливі. Адже середній розмір страхової виплати в межах ПВЗ склав за результатами 2017 року 15 420 грн. В той же час в рамках звичайної системи врегулювання ця сума склала 14 840 грн., тобто всього на 4% менше. До того ж порядок ПВЗ передбачає можливість для страховика водія, відповідального за збиток, знайомитись з результатами експертизи та навіть бути присутнім при її проведенні, що виключає можливість суб'єктивного ставлення страховика під час врегулювання збитків. Така опція передбачена для збитків другого класу (понад 50 тис грн.). Перші півроку страховики перевіряли кожний збиток понад 50 000 грн., деякі страховики проводили додаткові вибіркові перевірки. Але з часом довіра між страховиками зросла, страховики вивчили особливості роботи кожної компанії в зв'язку з чим необхідність додаткових перевірок практично відпала. Претензій щодо застосування різних підходів при проведенні експертизи чи несправедливої оцінки збитків не виникло. В рамках системи ПВЗ впроваджена система внутрішніх арбітрів (роль яких виконують самі страховики), така система дозволяє вирішувати всі суперечки без судових позивів та втручання керуючих органів системи ПВЗ.

**Міф 2. Сума фактичних виплат клієнтів буде суттєво більшою чи меншою від виплат в системі взаєморозрахунків через застосування принципу "випадкового числа" для компенсації виплат.**

Взаєморозрахунки в системі прямого врегулювання відбуваються наступним чином: всі збитки за договорами ОСЦПВ розділено на два класи: до першого входять збитки розміром до 50 тис. грн., до другого - від 50 тис. до 100 тис. грн. Відшкодування в рамках першого класу збитків відбувається шляхом визначення системою випадкового числа в межах двох чи трьох діапазонів (залежно від випадкового числа, що визначила система), за яким автоматично відбуваються взаєморозрахунки у системі між страховиками.

Ми отримали статистичне підтвердження того що середньозважене відхилення в системі взаєморозрахунків виявилось незначним. За результатами 11 розрахункових сесій, відхилення між сумами фактичних виплат, та сумою, що компенсована страховикам через систему ПВЗ складало 2,6%. Тобто сума фактичних виплат, здійснених клієнтам в межах ПВЗ, і сума, що була компенсована в рамках взаєморозрахунків, за результатами року практично співпали. Так, за окремими розрахунковими сесіями ці відхилення сягали 9%, проте ці коливання були нівельовані вже за результатами року.

### **Міф 3. Страховики-члени прямого врегулювання здобули конкурентну перевагу перед тими страховиками, що не ввійшли до ПВЗ**

За результатами 2017 року питома вага страхових премій за договорами ОСЦПВ, що припадають на долю компаній-членів угоди про Пряме врегулювання збитків залишилась незмінною, близько 50%. Питома вага в сумі виплат незначно зросла з 51,8% на момент запуску проекту "Пряме врегулювання" (4 квартал 2016 року) до 54,5% за результатами 2017 року.

Проте важливо зазначити, що страховики члени системи ПВЗ не мають жодного червоного сигналу в системі "світлофор", що є важливим індикатором при виборі клієнтом страховика для укладення договору. Питома вага членів ПВЗ в загальній кількості скарг з боку клієнтів та потерпілих за договорами ОСЦПВ складає за результатами 2017 року лише 20%, при цьому скарг на затягування чи незгоду з сумою виплати в межах прямого врегулювання до МТСБУ не надходило.

Страховики - члени системи ПВЗ не збільшили кількість укладених договорів ОСЦПВ завдяки участі в прямому врегулюванні, проте саме ці компанії постійно покращують якість та швидкість виплат, що і доводить низький рівень скарг на дії цих страховиків.

Важливо зауважити, що участь в ПВЗ дозволила страховикам збільшити суму надходжень за рахунок кросс-продажів інших пов'язаних видів страхування - КАСКО, ДЦПВ та страхування від нещасного випадку. Так протягом 2017 року страхові премії за договорами КАСКО компаній - членів системи ПВЗ зросли на 18% (за даними Insurance TOP). Клієнти обирають максимальну зручність при врегу-

люванні, що забезпечує пряме врегулювання та повноту виплати, без амортизаційного зносу та франшизи, що гарантує договір КАСКО та міні-КАСКО. В результаті, клієнт швидко отримує відремонтоване авто та задоволення від якісного сервісу. А страховик - суттєве зростання страхових платежів за рахунок такої синергії страхових продуктів.

### **Міф 4. Розмір гарантійного внеску є завеликим для середніх та невеликих компаній, це може призвести до вимивання ліквідності та суттєво обмежить можливості страховика вільно розпоряджатись коштами**

Кожен страховик, що входить до системи ПВЗ зобов'язаний внести на спецрахунок суму в розмірі 50% від середньомісячної суми виплат за договорами ОСЦПВ за результатами останнього кварталу для гарантування своєчасних та повних взаєморозрахунків між членами системи. При цьому такий гарантійний внесок може виступати в якості актива, яким можуть бути забезпечені резерви страховика відповідно до вимог Нацкомфінпослуг.

Звісно для багатьох страховиків сплата гарантійного внеску може суттєво зменшити обсяги ліквідності. Проте з іншого боку участь в системі ПВЗ дозволяє суттєво знизити, а у випадку загальнообов'язкової участі всіх страховиків у системі ПВЗ і повністю скоротити фінансові витрати на регресну роботу по стягненню виплат за договорами КАСКО від страховиків відповідальних за ДТП водіїв, в межах договорів ОСЦПВ. Ефективність повернення регресів в звичайній системі не перевищує 20%

Усвідомлюючи, що саме фінансовий фактор стримує більшість страховиків від приєднання до системи прямого врегулювання, Робоча група працює над пошуком прийняттого фінансового варіанту, який би дозволив гарантувати виконання страховиком обов'язків з взаєморозрахунків та не призводив би до суттєвого вимивання ліквідності з компаній. Серед варіантів розглядається можливість впровадження статусів активного та пасивного учасника системи ПВЗ. Так, активний учасник - це страховик, який здійснює врегулювання збитків як в системі ПВЗ в якості страховика потерпілого, так і відповідно до Закону в якості страховика відповідального. Пасивний учасник - це страховик відповідального за збиток водія, який здійснює врегулювання

збитків виключно відповідно до Закону, але за результатами розрахункових сесій виплачує компенсації іншим страховикам потерпілих - активних учасників системи ПВЗ, які врегулюють збитки потерпілих в системі ПВЗ.

### **Міф 5. Система ПВЗ вигідна лише для великих страховиків, а не для дрібних та середніх компаній.**

Переважна більшість страховиків, що входять до системи ПВЗ належать до середніх компаній. Дійсно, чим більше страхових випадків врегульовано страховиком в системі ПВЗ, тим меншим буде середньозважене відхилення між сумою фактичної виплати та випадковим числом при проведенні взаєморозрахунків. Проте робоча група розглядає варіант перегляду системи взаєморозрахунків наступним чином - збільшити суму збитків, що відносяться до 1 класу та врегульовуються по принципу випадкового числа до 75 тис. грн, а до другого класу, де взаєморозрахунки проводяться по фактичному розміру збитку - з 75 тис. грн. до 100 тис. грн.

Перший клас збитків запропоновано поділити на 8 діапазонів, в кожному з яких під час проведення розрахункової сесії буде визначатись випадкове число. Це максимально знизить середньозважене відхилення у сумі виплат та зробить можливим та перспективним участь в ПВЗ навіть невеликих страхових компаній, які працюють в регіонах та мають невеликий розмір середнього збитку.

**Усі ці факти наглядно підтверджують, що міфи, які зазначені вище є далекими від реальності, а детальні розрахунки доводять, що пряме врегулювання вигідне для всіх без винятку страхових компаній.**

Пряме врегулювання - лише один з багатьох важливих аспектів сервісу в питаннях взаємовідносин з клієнтом. Проте, щоб кожен український водій міг скористатись перевагами прямого врегулювання, необхідно аби всі страховики приєдналися до системи ПВЗ. Зі свого боку МТСБУ завжди підтримуватиме найкращі практики та забезпечить максимальне сприяння в пошуку компромісу, реалізації додаткових опцій, які дозволять усім страховикам не тільки стати учасниками системи прямого врегулювання, а й отримати конкурентні переваги на сучасному ринку ОСЦПВ.