

Конференция по проблемите на автомобилното застраховане в България
„ОТГОВОРНИ КЪМ СЕБЕ СИ, ОТГОВОРНИ КЪМ ОСТАНАЛИТЕ“

Застраховката „Гражданска отговорност на автомобилистите“: гледната точка на застрахователите в България

Цветанка Крумова, изпълнителен директор на ЗАД „Армеец“
10 ноември 2009 г., гр. София

Уважаеми дами и господа,

Застраховката Гражданска отговорност отново е фокус на внимание, основен проблем и драма. Не случайно застраховката Гражданска отговорност е задължителна. Държавата определя задължително застраховане, там, където има съществен риск със социално измерение. Безспорно е, че пътното движение, по точно казано войната по пътищата представлява социално значим риск.

Икономическите загуби и човешки трагедии, произтичащи от този риск са огромни. В този контекст, задължителната застраховка „Гражданска отговорност“ има социална роля и тя се изразява в това да бъдат обезщетени икономическите загуби от риска, по-точно в пълното обезщетяване на пострадалите от ПТП, възстановяването на всички вреди, възможността за пълна рехабилитация до завръщане на съответния човек в обществото, и в положението, което е било преди катастрофата. Тази концепция се основава на тезата, че в този процес има три страни: пострадал, осигурителни институции и застрахователи. Тези три страни трябва да се считат за социални партньори и да работят за доброто на обществото. Застрахователите създават фондове от които се изплащат обезщетенията и така се явяват като посредници които събират средствата от субектите на отговорността и ги изплащат на адресатите на тази отговорност.

Тази концепция има своите противници, които казват, че не може да има социално партньорство, когато едната страна е търговец и има за цел печалба. И ако ролята на застрахователя е такава, защо конкуренцията е толкова ожесточена, защо всички толкова желаем този дял от застрахователния пазар? Не е ли по-добре тази дейност да се организира като държавен фонд или пул?

Аз мисля, че концепцията за социално партньорство е бъдещето на застрахователната теория и практика по отношение на застраховката гражданска отговорност. Бизнесът на бъдещето ще е ориентиран към личността на човека и човека

като част от обществото, повишаването на качеството на живота във всяко едно отношение.

Нашата основна отговорност, като застрахователи, към този процес, е да формираме съответните парични фондове, чрез достатъчни по размер и справедливи за обществото застрахователни премии, да управляваме тези фондове в интерес на нашите акционери и инвеститори и да изплащаме адекватни и навременни обезщетения на пострадалите от ПТП лица.

Темата на настоящата конференция е отговорността и придържайки се към нея, ще се спра на някои аспекти по три от зададените теми по застраховката „Гражданска отговорност“, от гледната точка на застрахователите: (1) проблемите свързани с обхвата на застраховката, (2) предпоставките за въвеждането на системата бонус-малус; (3) адекватност на обезщетенията.

I. Каква е отговорността на застрахователите по отношение на обхвата на застраховката?

Ще цитирам публикация в insurance.bg от 9 ноември 2005 със заглавие **„Либерализирането на пазара на „Гражданската отговорност“ ще доведе до падане на цените“, с подзаглавие *Така ще бъде разширен обхватът на застраховката, прогнозира (член на КФН).*** В нея авторът коментира, че целта на пазарното либерализиране е разширяване на обхвата на застраховката. Застрахователите се страхуват от такава либерализация, защото смятат, че ще загубят един голям ресурс, но той ще бъде компенсиран именно от обхвата на застраховката, казва още авторът. В друга публикация от същия период, 2 декември 2005 г. в изявление от застрахователна компания се казва, че ако цените се либерализират, българските граждани ще платят 100 млн. лв. по-малко в следващата година.

Застраховката „Гражданска отговорност“ е ключ към сърцето на потребителя. Едва ли са необходими доказателства за това, но могат да се наведат такива, например: Съгласно анализ на базата на представително за пълнолетното население на страната маркетингово проучване сред 1056 граждани, към юни 2009 г. изготвено от маркетинговата агенция „Прогрес консулт“, на въпроса защо сключват застраховки 54 % от респондентите отговарят „Защото е задължителна“, за 45% отговорът е „Това е лично мой избор“. *Т.е. задължителния характер на застраховката е важен фактор за търсенето на застраховки въобще.* Анализът на видовете ползвани застраховки в % от населението показва огромен превес на „Гражданска отговорност“, 44% ползват точно тази застраховка, срещу 13% каско, 6-7% домашно имущество, 1-2% злополука, 2-3 % живот и пр.

Потенциалът на застраховката е равен на броя на регистрираните МПС, т.е.

3 033 319 автомобила (регистрирани към 30 септември) представляват нашите потенциални 3 милиона клиенти.

Какво се случи в годините след 2006? Либерализацията на образуването на застрахователните премии доведе до рязък спад в премийните нива, което доведе до подценяване на застраховката и загуба за целия пазар. За съжаление цената на застраховката се оказа основният проблем, в резултат на който тези 100 млн. спестена премия през 2006 се превърна в техническа загуба за целия пазар в същия размер – 100 млн. лв. е техническата загуба за 2008. Същевременно, прогнозираният ефект от спада на цените върху обхвата не се състоя и ние нямаме 3 млн. клиенти.

Защо се получи така?

Спадът на цените по Гражданска отговорност след 2006 г. беше обусловен не толкова от либерализацията им, а от един специфичен за България факт. Действащото много години в България законово изискване за срок на застраховката, съвпадащ с календарната година все още има своето отражение и води до натрупване на подновявания в един кратък период, който наричаме „кампания“. Това дава възможност за акумулиране на значителни приходи в края на годината и е предпоставка за засилване, даже ожесточаване на конкуренцията.

От гледна точка на социалната роля на застраховката цената, застрахователната премия следва да е справедливата, достатъчна цена, която да покрива риска.

Ако си припомним последната регулирана от държавата тарифа, представляваща таблица за минималната задължителна рискова премия действаща към края на 2005 г. – Приложение към чл.13 на тогавашната Наредба № 18 за задължителната застраховка гражданска отговорност, рисковата премия за МПС до 1800 куб. см. е 172 лв., което при 30% разходи прави 245 лв., цена, много близка до изчислената от КФН необходима премия по пазарни данни към настоящия момент. Вземайки предвид увеличението на лимитите на отговорност от 1 януари 2010 г., ако се прилагаше таблицата, тази премия следва да бъде 1226 лв., а от началото на 2012 г. - 2451 лв. Въпросът е, ако това е достатъчната цена, дали българският гражданин ще бъде в състояние да плати 2500 лв. през 2013 г. за застраховката на един малък автомобил и как това ще се отрази на обхвата. Съгласно цитираното по-горе маркетингово проучване, 61% от гражданите не сключват застраховки поради липса на средства.

Изводът от горното: Безспорно е, че нивата на застрахователните премии имат отношение към обхвата по застраховката, но в специфичните условия на българския застрахователен пазар тази корелация е по-скоро теоретична. Конкуренцията поради натрупването на подновявания в края на календарната година оказва най-голям натиск

върху цените, а по-малко е влиянието на свободното търсене и предлагане.

За да можем да оценим реално нивата на пазарните цени, които потребителите ни биха плащали за тази застраховка, е много важно да се преодолее кампанияността в сключването ѝ. Такава мярка беше възможността за краткосрочни застраховки, която се оказва неуспешна и доведе до други проблеми. Този проблем едва ли може да се реши нормативно. Ако всички застрахователи осъзнаем, че календарния период на застраховката е нашият ад, източникът на повечето проблеми, то всякакви целенасочени действия които насърчават дисперсията, равномерното разпределение на портфейла във времето биха допринесли за един по-добър и нормален пазар на застраховката „Гражданска отговорност“, който да функционира чрез свободна конкуренция, на базата на търсенето и предлагането.

Дефиницията за **отговорност** в речника „Мариан Уебстър“ е „задължение по закон или справедливост“. Какви са отговорностите по отношение на обхвата:

1. **На първо място е отговорността на институциите**, които трябва да създадат условия за ефективен контрол за спазване на закона. Контрол за изпълнението на задължението за сключване на застраховката, включително налагането на санкции.
2. **На второ място е отговорността на застрахователите**. Както споменах, застрахователите имат интерес от повишаване на обхвата, ние искаме тези 3 млн. клиенти. Нашата отговорност е:
 - a. Достъпност на услугата, разширяване на мрежите за продажби и развитие на различните канали за дистрибуция, включително чрез директни канали, за което ще говоря по-късно;
 - b. Установяване на нива на застрахователните премии, които са достатъчни по размер, за да покриват риска и справедливи, дотолкова доколкото отчитат индивидуалните характеристики на риска и позволяват нормални нива на разходи и печалба.
3. **Трето, Гаранционният фонд**, за който се отнася следващата презентация.
4. На четвърто място, но не последно, това е отговорността на всички участници, включително организациите, представляващи потребителите. Това не е задължение по закон, това е задължение към справедливостта. Според мен тук всички сме отговорни за **създаването на правилна обществена нагласа към задължителната застраховка**. Цената, която плаща всеки е част от това, което плаща обществото като цяло, за да бъдат

възстановени вредите на свои членове, които са пострадали, поради виновното, безотговорно поведение на други членове на това общество. Все още няма надеждни механизми за да се спре безумната война по пътищата и това е причината да съществува задължителна застраховка. Колкото повече хора се съобразяват с правилата за движение, зачитат правата на другите участници в трафика, толкова по-малко увредени от катастрофи хора и имущества ще има и съответно възможността цената да не се повишава рязко.

- a. Необходимо е създаване на обществена нетърпимост към нарушителите, към тези, които не изпълняват задължението си да се застраховат;
- b. Осъзнаване на социалната функция на застраховката. Застрахователите тук сме длъжни и отговорни да изпълняваме точно и навреме договорните си задължения за плащане обезщетения, защото лошият имидж вреди на всички. Но и всички други участници имат отговорност в този процес, за правилно информиране на обществото и създаване на обществени нагласи.

II. Предпоставки за въвеждането на системата бонус-малус

1. Проблеми, свързани с формата на застрахователния договор

Едва ли е необходимо да убеждавам аудиторията във важността на **предвидената в Кодекса за застраховането „Електронна информационна система за оценка, управление и контрол на риска, в т.ч. за издаване на полици“** по задължителната застраховка „Гражданска отговорност“ и че само чрез нея ще е възможна индивидуалната оценка на риска, която ще даде възможност за правилното и справедливо определяне на застрахователните премии.

Ще се спра на някои от проблемите, свързани с този проект и необходимите нормативни предпоставки за осъществяването му.

В частта „Изисквания“ се предвижда застрахователите да издават **само електронни полици** за „Гражданска отговорност“ на автомобилистите чрез собствените си информационни системи. В проекта не е уточнено, дали се има предвид електронен документ по смисъла на Закона за електронния документ и електронния подпис.

Чл.184, ал.6 от Кодекса за застраховането предвижда възможността застрахователната полица да бъде издадена като електронен документ в горния

смисъл. Законът за електронния документ и електронния подпис изрично изключва от приложното си поле (чл.1, ал.2):

- сделки, за които се изисква квалифицирана писмена форма;
- когато държането на документа или екземпляр от него има правно значение.

Съгласно чл. 261, ал.1 от Кодекса за застраховането *„Наличието на застрахователен договор за задължителна застраховка "Гражданска отговорност" на автомобилистите се **удостоверява със застрахователна полица и знак**, който се издава от Гаранционния фонд... „ Правното значение на удостоверяването на наличието на застраховка се съдържа в разпоредбите на Закона за движението по пътищата, които уреждат задължението на водачите да носят документ за сключена застраховка и да поставят знака на ГФ на определеното от закона място на автомобила.*

Застрахователният договор изисква писмена форма като форма за действителност на договора, която не е квалифицирана, но по отношение на задължителна застраховка „Гражданска отговорност на автомобилистите“ в КЗ се съдържа допълнително изискване (второто изречение на чл. 261, ал.1) *„Застрахователната полица по изречение първо е бланка под отчет с поредна номерация, която се отпечатва по реда, установен от Министерския съвет за отпечатване на ценни книжа.“* Това допълнително изискване прави формата квалифицирана и съответно води до невъзможност да бъдат издавани застраховки „Гражданска отговорност“ във формата на електронен документ.

Работната група към АБЗ работеща по концепцията на електронна система е обсъждала необходимостта от промяна на чл.261 ал.1 от КЗ, с което да отпадне изискването за знак на ГФ и за отпечатването на бланки с поредна номерация.

Искам да разширя това предложение, като го допълня с идеята, че е необходима цялостна реформа на материята за застрахователния договор, в контекста на новите реалности.

Първо, отпадане на писмената форма за действителност на застрахователния договор. Когато говорим за електронни документи и за сключване на застрахователни договори чрез методите и формите на дистанционни продажби, писмената форма за действителност създава неоправдани допълнителни условия и формалности. Неоправдани, тъй като модерното законодателство в областта на защитата на правата на потребителите вече дава достатъчно гаранции и решение на проблемите, които се решават чрез тези условия.

Второ, отпадане на подписа като елемент от формата на договора.

За да може да заработи една единна система, за която отдавна мечтаем, е необходимо да бъдат направени спешни промени в Кодекса за застраховането в частта за застрахователния договор.

2. Създаване на връзка между информацията за МПС с информацията за лицата (собственици и водачи).

Коментирайки концепцията за информационна система Работната група е идентифицирала два проблема, нуждаещи се от нормативно решение:

- че застрахователите не могат да подават информация за застрахованите лица;
- че Сектор „КАТ – Пътна полиция“ не може да предоставя данни за собственика и водача на МПС при пътнотранспортни произшествия, регистрирани с Протокол Обр. 1.

Съществуващата система за тарифиране на база на кубатура на автомобила не дава възможност за истинската оценка на риска. Нормативната възможност за събиране на информация за лицата е съществен въпрос, който предстои да бъде решен.

3. Ролята на застрахователните посредници за изграждането на системата

На конференцията, организирана от KPMG и АБЗ миналата седмица, г-н Роджър Гаскойн отбеляза като проблем на застрахователната индустрия за подобряване на резултатите в период на криза **борбата за дистрибуционните канали**. Като очаквано развитие бяха посочени увеличаването на значението на MLM (multilevel marketing) и брокерите и намаляване на ролята на агентите. Коментираше се въпроса дали интернет е бъдещето на дистрибуцията на застрахователни продукти.

В България е факт, че застраховката „Гражданска отговорност“ се предлага основно чрез посредници. Съгласно информацията от КФН има регистрирани 300 застрахователни брокери и 57 хил. застрахователни агенти, от които 49 хил., или 86% са физически лица. По данните към 30.06.2009 г. 38% от прихода по задължителна застраховка „Гражданска отговорност“ е получен чрез застрахователни брокери. Хипотетично, поради липса на данни, ако 57 хил. агента правят средно по две полици за 6 месеца, по средната премия за периода съгласно данните на КФН 162 лв., това представлява 19 млн. лв., или 10 % от прихода по ГО за периода. Т.е. над 50% от приходите по Гражданска отговорност в момента се осъществяват чрез застрахователни посредници.

Аз вярвам, че интернет и директните канали са бъдещето на дистрибуцията на застрахователни продукти. Вярвам също така, че застрахователите и голяма част от брокерите разполагат с информационни системи и технологични възможности да го осъществят. Дали обаче това бъдеще ще се случи днес и сега, ако приемем, че застраховките „Гражданска отговорност“ ще се предлагат само под формата на електронен документ? Можем ли да променим формите и каналите на тези продажби изведнъж? Ще можем ли да променим мисленето на потребителя. Нямам отговор на тези въпроси, и по-скоро искам да провокирам дискусия по темата.

По отношение на информационната система, която ще даде възможност за въвеждане на бонус-малус система считам, че е важно да бъдат разписани и уредени

отговорностите на застрахователните посредници. Те също ще трябва да приемат и поемат своите отговорности, за да можем да вървим напред.

Асоциацията на българските застрахователи пое отговорността да разработи проекта за единна електронна система. Този проект ще даде възможности за решаването на най-важните проблеми по застраховката Гражданска отговорност – справедливата цена и обхвата на застраховката и затова се надявам той да бъде подкрепен от всички.

III. Застрахователните обезщетения – адекватност и бързина.

Приетата в България единна *Методика за уреждане на претенции за обезщетение на вреди, причинени на моторни превозни средства*, представляваща приложение към Наредбата за задължителното застраховане реши голяма част от спорните въпроси, свързани с уреждането на претенции за имуществени вреди по застраховка Гражданска отговорност, когато е увредено моторно превозно средство.

Въпросът, който се поставя е, дали е необходима методика за уреждане на претенции за имуществени вреди, свързани с телесно увреждане и най-вече такава за неимуществени вреди (болки и страдания).

По отношение на **имуществените вреди, свързани с телесно увреждане** въпросът е решим, тъй като съгласно практиката на съда и застрахователните дружества те се доказват с разходни документи, а когато такива не са налични – на база на експертно мнение, въз основа на обичайни размери и аналози (например за погребение или болногледач). Тук влизат следните групи разходи:

- Разходи за лечение и лекарства
- Разходи за придружител, болногледач, увеличени нужди от храна и т.н.
- Загуба на доход
- Загуба на издръжка
- Разходи за погребение
- Пропуснати ползи

и др.

По отношение на **неимуществените вреди**, определението „методика“ трябва да се приема условно. Човешкият живот е неизмерим в парични еквиваленти, той е безценен и неговата стойност трудно може да бъде класифицирана. Ние бихме искали да кажем, че животът и здравето на нашите граждани са толкова ценни, колкото и всеки друг гражданин на Европа. Този въпрос има сериозни морално-етични акценти, тъй като е свързан с разрушени човешки съдби, с трагедии поради безотговорно поведение по пътищата. По тази причина, уреждането на претенции за неимуществени вреди поставя най-много проблеми пред застрахователите.

В света са правени опити дори да се създаде формула за монетарната

стойност на болките и страданията.

Възраст – очаквана продължителност на живота X 365 = очаквана продължителност на живота в дни X монетарна стойност = болки и страдания

У нас бяха изказани мнения, че трябва да се създаде методика във формата на ценоразпис, в проценти от лимитите. Категорично съм против този подход.

В истинския живот никой и нищо не е еднакво. Животът е многообразен много повече от писаните правила и законите. Обезщетенията за неимуществени вреди репарират моралните вреди, болките и страданията на пострадалите, но техният размер почива на определена икономическа логика.

Приемането на европейските лимити на отговорност по застраховката беше необходимо политическо решение, свързано с присъединяването ни към Европейския съюз. Ръстът в лимитите е несъизмерим с които и да е други икономически показатели в България: ръст на БВП, БВП на глава от населението, ръст във възнагражденията, жизнения стандарт по каквато и да вземем потребителска кошница. Ръстът на агрегатния лимит за 2010 г. спрямо действащия в момента е 500%. Ръстът спрямо 2003 г. на лимитите за 2010 г. е съответно 2627% и за 2012 г. 5355%.

Съгласно данните на Комисията за финансов надзор ръстът на средния размер на обезщетението за неимуществени вреди за този период е над 800 %, а на средния размер на застрахователната премия 165%.

Да приемем „методика“, която определя обезщетения като съотношение към лимитите означава да считаме, че пострадалият на 2 януари 2010 г. ще страда 500 пъти повече от този, който е увреден по идентичен начин на 25 декември 2009 г.

По отношение на въвеждането на правила за обезщетенията за неимуществени вреди има няколко възможни подхода:

1. **Създаване на *Vareme*** - таблица на уврежданията и тяхната степен в проценти. Без да имат задължителен характер, тези таблици съставляват база за преценка на конкретно увреждане и се ползват за критерий и ориентир, както от застрахователите, така и от съдилищата при преценка на размера на обезщетенията. Считаю, че приемането на подобна система ще бъде много полезна и ще реши част от проблемите. Такава система съществува в Испания, а има и проект за Eurobareme. Vareme представлява сравнителна скала на уврежданията, тя има за цел да установи единен подход към оценката на увреждането за всички страни (увредения и застрахователя), и като резултат ще съкрати съществено времето за обработка на претенциите. В случай на несъгласие от страна на пострадалия, особено при тежки и сложни случаи, последна дума винаги ще има съдът.
2. Събиране на информация и анализ на **съдебната практика**, по подобие на

изданието на ADAC, асоциацията на немските автомобилни застрахователи Schmerzensgeld Beträge се издава от 1957 г. и се използва като общо ръководство и дава ценна сравнителна информация. Това издание съдържа информация за присъдените обезщетения по приключили дела, с информация за възраст на пострадалия, вида на увреждането и т.н.

3. **Класификация на факторите**, които имат отношение към определянето на обезщетението – такива, които увеличават отговорността, и такива, които съответно могат да доведат до намаляване на обезщетението.

Така например, в съответствие с европейските директиви, и в Кодекса за застраховането е залегнал принципът, че не може да се изключва покритието по застраховката за случая, когато пътник в МПС е знаел, че водачът е употребил алкохол и доброволно и съзнателно се е качил и е приел да се вози в това МПС. Но тук се поставя въпроса - може ли да се оцени това поведение като допринасящо за вредите и съответно да се намали обезщетението? Или въпросът за поставянето на предпазни колани, когато увреждането пряко се влияе от това.

Има редица индивидуални фактори във всеки един случай на неимуществени вреди, които трябва да се вземат предвид: *Например: професия, ниво на доходи, начин на живот, здравословно състояние преди произшествието и т.н.* Всички относими фактори самостоятелно или като комбинация, очертават картината за застрахователната компания или за съда и ще имат отражение в една или друга посока върху монетарната компенсация за болките и страданията от увреждането.

В заключение:

Глобалната финансова криза, на която сме свидетели днес, промени гледната ни точка за много неща. Доскоро считахме, че пазарните механизми са панацеята за всяка криза, но днес като че ли не сме сигурни в тази теза. Свидетели сме на немислима доскоро намеса и подкрепа от страна на държавата във финансовия сектор. Може би ценовото регулиране на задължителните застраховки, които имат социален ефект, може да се окаже че вече не е толкова еретична идея. Но този въпрос може да се поставя единствено в европейски контекст, тъй като ценовото регулиране е забранено от Директива № 49 от 1992 г.

Актуалният въпрос днес е необходимото разбиране и подкрепа от страна на държавата (в лицето на Комисията за финансов надзор и Министерство на вътрешните работи) за увеличаване на обхвата по застраховката, тъй като този въпрос е изцяло в техни ръце.

Възможна ли е саморегулация на пазара без да се нарушават законите на конкуренцията? Като силно регулирана от държавата дейност, в застраховането е много трудно да се наложат механизми за саморегулиране. Един от опитите да се намери

единство между застрахователите за решаване на проблемите беше погрешно разбран и санкциониран от КЗК. Създаването на единни методологии, системи за изчисление на риска, общи информационни системи и бази данни, които да дават възможност за прилагане на бонус-малус системи, са един от начините за саморегулиране на пазара. Саморегулирането е характерно за общества, в които има висока култура на взаимоотношенията в бизнеса и традиции и ние застрахователите в България ще трябва да поемем своята отговорност за изграждането му.

Благодаря за вниманието!

