

УДК 368.2

Корват Олена Валеріївна, Ковальов Руслан Ігорович
Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця
(Харків, Україна)

УПРАВЛІННЯ СТРАХОВИМИ ВИПЛАТАМИ В АВТОТРАНСПОРТНОМУ СТРАХУВАННІ

Анотація. Розглянуто проблеми, що виникають під час врегулювання страхових претензій з автотранспортного страхування: скарги споживачів, страхові шахрайства, необґрунтовані відмови, необґрунтовані виплати; систематизовано заходи з управління страховими виплатами; виділено напрями управління страховими виплатами.

Ключові слова: врегулювання, страхова претензія, скарга, страхове шахрайство, відмова, автотранспортне страхування, страхова виплата, напрями управління.

*Корват Елена Валерьевна, Ковалев Руслан Игоревич
Харьковский национальный экономический
университет им. С. Кузнеця
(Харьков, Украина)*

УПРАВЛЕНИЕ СТРАХОВЫМИ ВЫПЛАТАМИ В АВТОТРАНСПОРТНОМ СТРАХОВАНИИ

Аннотация. Рассмотрены проблемы, возникающие при регулировании страховых претензий по автотранспортному страхованию: жалобы потребителей, страховое мошенничество, необоснованные отказы, необоснованные выплаты; систематизированы мероприятия по управлению страховыми выплатами; выделены направления в управлении страховыми выплатами.

Ключевые слова: регулирование, страховая претензия, жалоба, страховое мошенничество, отказ, автотранспортное страхование, страховая выплата, направления в управлении.

*Korvat Olena V., Kovalov Ruslan I.
Simon Kuznets Kharkiv National University of Economics
(Kharkiv, Ukraine)*

MANAGEMENT OF INSURANCE BENEFITS IN MOTOR INSURANCE

Abstract. The problems that arise during the adjustment of motor insurance claims such as consumer complaints, insurance fraud, groundless refusals and unjustified benefits are considered. Measures for the management of insurance benefits are systematized. Directions of management of insurance benefits are allocated.

Keywords: adjustment, insurance claim, complaint, insurance fraud, refusal, motor insurance, insurance benefits, directions of management.

Автотранспортне страхування виконує у суспільстві важливу роль компенсації збитків, пов'язаних з використанням автомобільного транспорту. Частка автостраховування у всьому світі складає більше 40 відсотків загального обсягу страхових премій, рівень виплат – близько 70 відсотків [1].

В Україні на три види автотранспортного страхування (страхування наземних транспортних засобів, обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів – ОСЦПВ та «Зелену картку») припадає приблизно 25 відсотків страхового ринку за страховими преміями та біля 45 відсотків за страховими виплатами. Рівень валових виплат в Україні знаходиться в межах 40-50 відсотків [2]. Це свідчить, що потреби споживачів у послугах з автотранспортного страхування задовольняються з порушенням принципу еквівалентності зобов'язань.

Оцінка Моторного (транспортного) страхового бюро України (МТСБУ) якості врегулювання збитків і рівня скарг на страховиків підтверджує наявність певних проблем з своєчасністю та повнотою відшкодування [3]. Окрема проблема для автостраховування – це високий рівень шахрайств [4, с. 43]. Отже, існує необхідність дослідження питань з ефективного управління страховими виплатами в страхових компаніях.

Розвитку автотранспортного страхування присвячено багато робіт вітчизняних вчених, зокрема С. Березіної [5], Н. Внукової [6], Л. Временко [7], О. Залєтова [8], Г. Кравчук [9], О. Марценюк-Розарьонової [10], Н. Приказюк [4]. Проте актуальні аспекти управління страховими виплатами практично залишаються поза увагою науковців.

Метою статті є обґрунтування теоретичних положень і методичних засад управління страховими виплатами в автотранспортному страхуванні.

Автотранспортне страхування як страховий захист осіб, які володіють, користуються чи розпоряджаються автомобільним транспортом або отримують автотранспортні послуги, об'єднує декілька видів страхування [7, с. 50]: страхування наземного транспорту, страхування відповідальності власників наземного транспорту, страхування від нещасних випадків водіїв і пасажирів на автомобільному транспорті, страхування вантажів і багажу, страхування відповідальності автоперевізників. Хоча державний регулятор страхового ринку України (Нацкомфінпослуг) у своїй статистичній інформації [2] не відносить до автотранспортного страхування більшість з вищеперелічених видів, їх все ж таки доцільно розглядати у комплексі, адже причини страхових випадків за зазначеними видами страхування мають одну природу.

Дослідження проблем управління виплатами варто розпочати з аналізу скарг споживачів. Більшість негативних звернень до МТСБУ [3] та Нацкомфінпослуг [11] надходить з питань порушення страховиками строків страхової виплати, необґрунтованого зменшення суми відшкодування, відмови у виплаті пені за несвоєчасну сплату відшкодування, безпідставної відмови у страховій виплаті, незгоди щодо визначення розміру відшкодування витрат, пов'язаних із відновлювальним ремонтом транспортного засобу.

Страхова компанія, яка орієнтується на клієнта, має враховувати наведену загальнодержавну статистику й управляти виплатами, зважаючи на споживчі очікування. Враховуючи це, страховику доцільно попереджати проблеми, починаючи з процесу укладання страхової угоди, коли страхова

компанія зобов'язана ознайомити клієнта з умовами страхування, провести андеррайтинг і узгодити такі умови договору, які відповідають реальному рівню страхового ризику, зафіксувати у заяві на страхування й опитувальних листах надані страховальником відповіді для виявлення у майбутньому випадків шахрайства.

Страхова компанія з однієї сторони має виконати прийняті страхові зобов'язання, а з іншої – довести обсяг справедливий відшкодування, що підлягає сплаті згідно з умовами страхування, та не допускати необґрунтованих виплат. Необґрунтованими страховими виплатами для страховика є витрати, які не мають відношення до страхових зобов'язань, що передбачені договором страхування.

Необґрунтовані виплати можуть бути пов'язані з рядом помилок, допущених працівниками страхової компанії у процесі врегулювання збитків, зокрема здійснення страхової виплати без коригування на франшизу, неврахування можливості відшкодування витрат винними особами, перевищення розміру страхової виплати над фактичною величиною збитку (неадекватна калькуляція збитків), проведення страхової виплати за випадками, що не покриваються умовами договору страхування.

В автотранспортному страхуванні методами зменшення витрат страхової компанії на страхові виплати можуть бути регрес, суброгація та контрибуція. Регрес і суброгація є різновидами права вимоги страховика до особи, винної у заподіянні шкоди. Суброгація допускається тільки з майнових видів страхування та застосовується до особи, відповідальної за настання страхового випадку в межах суми відшкодування. Під час суброгації страховальник передає свої права страховику. У разі регресу страховик, який здійснив страхову виплату, має право задовольнити вимоги за рахунок винної особи у повному обсязі. Для регресу характерна заміна одного зобов'язання іншим.

Контрибуція – це право страхової компанії звернутися до інших страховиків, які мають аналогічні страхові зобов'язання, з пропозицією розділити витрати на відшкодування збитків за страховим випадком. Контрибуція може застосовуватись, якщо існує два та більше договорів страхування, які покривають однакові страхові інтереси й однакові ризики, стосуються одного предмету страхування, та за кожним договором страхування існує зобов'язання щодо здійснення страхової виплатити.

Зменшення витрат страховика на страхові виплати за рахунок регресу, суброгації та контрибуції вимагає професіоналізму фахівців з врегулювання збитків, особливо у встановленні можливостей застосування цих інструментів.

Актуальною проблемою для страховиків залишається страхове шахрайство з боку страховальників і вигодонабувачів, спрямоване на отримання страхових виплат шляхом обману або зловживання довірою, приховування важливої інформації під час укладання договору страхування для внесення меншої страхової премії, ніж необхідно для відповідного рівня ризику. У результаті шахрайських дій споживачі страхових послуг отримують можливість незаконно обертати їх у свою користь. Існують такі способи шахрайства в автострахуванні як відсутність реальних інцидентів або імітація інцидентів, завищення суми збитку, укладення договору страхування після страхового випадку.

Для протидії шахрайству страхові компанії можуть здійснювати аналіз подій і виявляти невідповідність інформації в документах, аналізувати моделі незвичайної поведінки клієнта, передбачувати, попереджувати й обмежувати випадки шахрайства спеціальними умовами договорів страхування, проводити розслідування у соціальних мережах.

Якщо страхова претензія вигодонабувача є необґрунтованою страховик має право відмовити у страховій виплаті з письмовим поясненням причин відмови. Це можуть бути виключення, що не покриваються умовами договору страхування, чітко прописані причини відмови в договорі або законодавстві, а також недійсність договору страхування. У випадку встановлення фактів, що доводять необґрунтованість страхової виплати, після того, як виплата страховиком здійснена, зокрема у разі страхового шахрайства, страховик має право стягнення суми страхової виплати з вигодонабувача в порядку регресу.

Наступний напрям управління виплатами – це управління розміром витрат страхової компанії на ведення справи, пов'язаних з врегулюванням збитків (ліквідаційних витрат). Його слід починати з аналізу розподілу робочого часу співробітників, що беруть участь в процесі врегулювання збитків, на виконання своїх обов'язків. На підставі такого аналізу виявляється потенціал скорочення витрат по фазах урегулювання. Оптимізувати ліквідаційні витрати можна за рахунок сегментування збитків, централізації їх управління, впровадження електронного документообігу, передачі функцій з врегулювання на аутсорсинг, регламентації та стандартизації процедур врегулювання тощо.

Важливі складові ефективної роботи з урегулювання претензій – це рівень компетентності спеціалістів та їх вмотивованість. Компетентність фахівця формується з досвідом шляхом оволодіння ним знаннями, уміннями та навичками. Тому необхідно, щоб в компанії існувала система розвитку та навчання персоналу. Для мотивації співробітників з урегулювання збитків страхова компанія може застосовувати заохочення, що будується на основі показників якості роботи: зниження рівня збитковості та розміру середньої виплати, збільшення кількості розглянутих справ за період на одного співробітника, задоволеності клієнтів страховою послугою, зменшення кількості скарг, збільшення кількості клієнтів, які переуклали договори страхування після урегулювання збитків.

Покращення рівня сервісу під час страхового врегулювання має особливе значення для задоволеності клієнтів. Прикладами таких заходів з боку страховика можуть бути спрощення процедур подання документів для виплати, скорочення строків врегулювання, впровадження прямого відшкодування збитків зі страхування автоцивільної відповідальності через кліринговий центр. Під час врегулювання важливо максимально сприяти клієнту в отриманні виплати й організувати швидке усунення проблем, пов'язаних зі страховим випадком.

Таким чином, для якісного обслуговування споживачів страхових послуг з урахуванням високої збитковості в автотранспортному страхуванні ефективність управління страховими виплатами має велике значення. Страхова компанія може його здійснювати за такими напрямками: управляти розміром страхових виплат на стадії укладання договорів страхування та під час процесу врегулювання страхових претензій, управляти розміром ліквідаційних витрат та поліпшувати якість сервісу з врегулювання збитків.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ

1. OECD Insurance Statistics [Electronic resource]. – Access mode: <http://www.oecd.org/daf/fin/insurance/oecdinsurancestatistics.htm>.
2. Інформація про стан і розвиток страхового ринку України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.nfp.gov.ua/ua/Informatsiia-pro-stan-i-rozvytok-strakhovoho-ryнку-Ukrainy.html>.
3. Оцінка діяльності страховиків-членів МТСБУ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.mtsbu.ua/ua/assessment/>.
4. Приказюк Н. Нові вектори розвитку автотранспортного страхування в Україні / Н. Приказюк, Т. Моташко // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. – 2015. – №3. – С. 37-47.
5. Березіна С. Обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів: проблеми та рішення / С. Березіна // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. – 2016. – №7. – С. 6-14.
6. Страхування: теорія та практика: навч.-метод. посіб. / Н. М. Внукова, В. І. Успенко, Л. В. Временко та ін.; за заг. ред. Н. М. Внукової. – Х.: Бурун Книга, 2009. – 656 с.
7. Временко Л. В. Сучасний стан ринку автотранспортного страхування в Україні / Л. В. Временко, О. В. Шаталов // Молодий вчений. – 2017. – №3. – С. 604–606.
8. Автомобільне страхування в системі безпеки дорожнього руху: кол. моногр. / [О. М. Залєтов, О.В. Кнейслер, В. М. Стецюк, О. Ю. Толстенко та ін.]; наук. ред. та кер. кол. авт. канд. екон. наук О. М. Залєтов. – Київ: Міжнародна агенція «ВееZone», 2012. – 509 с.
9. Кравчук Г. В. Проблеми і перспективи розвитку ринку страхування автотранспортних засобів в Україні / Г. В. Кравчук, Д. А. Курач, Т. В. Савченко. // Вісник Житомирського державного технологічного університету. Серія: Економічні науки. – 2016. – №1. – С. 178–184.
10. Марценюк-Розарьонова О. В. Розвиток ринку автострахування в Україні: проблеми та перспективи / О. В. Марценюк-Розарьонова, Ю. Ю. Марчук // Ефективна економіка. – 2018. – № 3 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/3_2018/60.pdf.
11. Річні звіти Нацкомфінпослуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.nfp.gov.ua/ua/Richni-zvity-Natskomfinposluh.html>.