

Теменуза Ненова - изпълнителен директор на ЗПАД „Алианц България“

ЗАСТРАХОВАТЕЛИ И ЗАСТРАХОВАНИ СА ПАРТНЬОРИ В СДЕЛКА, КОЯТО ТРЯБВА ДА ПРИКЛЮЧИ БЛАГОПРИЯТНО И ЗА ДВЕТЕ СТРАНИ

● Остават нерешени много важни въпроси на застраховката „Гражданска отговорност“

- Г-жо Ненова, вече са известни резултатите за шестмесечието на ЗПАД „Алианц България“, както и на останалите дружества от холдинга. Оправдаха ли се почти сигурните очаквания за продължаващ растеж?

- Да, резултатите за полугодията на всички дружества от групата са положителни. Те изпълняват планове си, но най-силно се откроява ТБ „Алианц България“, която се развива с изключителни темпове. Неслучайно тя спечели и приза за най-динамично развиваща се банка на ежегодния конкурс „Банка на годината“.

Що се отнася до ЗПАД „Алианц България“, искам да отбележа трайния, стабилен растеж на дружеството по всички линии на бизнеса - квотата на щетимост е под планираната, печалбата е над планираната, подадените искове срещу дружеството са по-малко в сравнение със същия период на миналата година, жалбите също са значително по-малко.

За отбелязване е фактът (който се споделя и от други колеги), че клиентите много често, без да се запознаят с условията, при които са сключили застраховките си, предявяват необосновани претенции, които никой застраховател не би удовлетворил. Не може да се претендира обезщетения за събития, които не са предизвикани от рискове, покрити по условията на застраховката, или да се предявяват претенции, далеч надхвърлящи действителната стойност на погналото имущество - както при застраховките на домашно имущество, така и в автомобилното застраховане.

Това се случва не само в България. Клиентът винаги е воден от желанието си да спечели по някакъв начин от своята застраховка. Често се задава въпросът: „Аз съм платил тази и тази сума като застрахователна премия, а какво ще получа на срещата?“ Не се отчита фактът, че това са краткосрочни застраховки, облечени в договори, валидни за една година, а понякога и за по-кратък срок, и че отговорността по този вид застраховки е лимитирана от действителната стойност на застрахованото имущество.

- Нерядко в пресата излизат материали, които, може би насочвани от определени среди, внушават на обществото, че съществува практика застрахователите да залагат „капани“ в застрахователните договори, които да им позволят да не изплащат обезщетения. Може би има такива застрахователи, брокери или агенти, но едва ли някой би могъл с лека ръка да хвърли подобно обвинение срещу целия застрахователен пазар.

- Пазарът се регулира в много голяма степен и почти

не ми се вярва да има общи условия на застрахователи, които да крият подобни улówki или „капани“. Друг е въпросът доколко лицето, което застрахова каквото и да било имущество, се информира и знае какво точно иска да застрахова. В началото на разговора ни стана дума за това. Не може да се покриват щети от непредвидени в договора рискове, просто защото не е била платена премията, която да ги покрие, с други думи - те не са калкулирани в цената й. Ще дам пример със застраховка „Каско“. Ако клиент си купи „Каско“ с частично покритие, което не включва риска „кражба“, няма основания да иска обезщетение, ако автомобилът му бъде откраднат. Ако е покрит рискът „кражба“, но не и рискът „пътнотранспортно произшествие“, тогава не може да се иска обезщетение при ПТП; ако автомобилът обаче бъде откраднат, тогава се плаща обезщетение. Като цяло българинът е много леговерен и лесно може да бъде подведен.

Така или иначе, застрахователите, които разработват и предлагаме своите продукти, сме длъжни да ги разясняваме на клиентите си. Неслучайно Кодексът за застраховането изисква всяко дружество да има правила за ликвидация на щети; те трябва да бъдат онагледени и да се намират във всеки офис на застрахователя, така че клиентът да има достъп до тях. Това е нещо, което ЗПАД „Алианц България“ отдавна е направило.

Необходимо е да се намери точният и труден баланс между неинформираността на клиента, произтичаща от неговото нежелание да научи повече, и евентуалното умишлено недостатъчно информироване на клиента от страна на застрахователя.

- Случва се нещо, което бихме могли да наречем виновна неинформираност. Но незнанието и неинформираността не оправдават. В края на краищата съществува информирано съгласие...

- В този смисъл считам, че ние, застрахователите, сме в дълг към гражданите, защото не правим достатъчно разяснения. Имали сме обаче драстични случаи. От 2000 г. дружеството ни предлага застраховката „Автоасистънс“, която покрива както техническите повреди на МПС, така и повреди при ПТП; тогава се предоставя пътна помощ, при необходимост се оказва спешна помощ, тъй като имаме договори с всички пунктове за спешна медицинска помощ, лицето се настанява в болнично заведение, резервира се хотел за придружаващите го лица и т. н. Имали сме клиенти, които претърпяват ПТП и знаят добре каква застраховка са сключили, но не звънят в асистънс центъра, а след



време идват с фактура за пътна помощ с оправданието, че не знаели! Всеки е длъжен да ползва предоставената му услуга и ако не я ползва, да си понесе последствията.

Въпреки многократните разяснения, все още има много хора, които не знаят какво точно представлява застраховката „Гражданска отговорност“ и какъв е нейният смисъл. Идвали са клиенти, за да им платим обезщетения по тази застраховка за щетите на техните автомобили, с които са причинили ПТП! Това показва, че те въобще не знаят каква застраховка имат.

Други клиенти настояват да се ускори ремонтът на автомобилите им в определен сервиз. Както е известно, застрахователите нямат право на друг вид дейности. Те поддържат договорни отношения с автосервиси и фирми за ремонти по домовете. Когато нов автомобил бъде насочен за ремонт в оторизиран сервиз, който ще съхрани неговата гаранция, застрахователят не може да повлияе върху срока на изпълнение, тъй като сервизът си има регулярно изпълнявани поръчки. Не може по такъв повод да се пишат жалби до надзора. Ами ако липсват съответните резервни части? Трябва да се търси разбиране, а не да се заема конфронтационна позиция, тогава се партньори в една сделка, която трябва да завърши благоприятно и за двете страни.

- Наскоро бяха извършени някои промени в Кодекса за застраховането, които не се посрещнаха, меко казано, ласкаво от застрахователите. Какво е вашето мнение, още повече че сте и член на Управителния съвет на Гаранционния фонд?

- Остатък неизяснен един важен момент: как Гаранционният фонд ще изпълни задължението си съгласно кодекса да информира чрез писма лицата, които нямат валидна застраховка „Гражданска отговорност“ към даден момент. Не е изяснено по какъв начин какво ще се случи през този 14-дневен срок, цитиран там, когато лицето се движи без полица със своя автомобил. Какво се случва след 14-ия ден? Гаранционният фонд уведомява органите на МВР и те

следва да предприемат действия за спиране на автомобила от движение. Как фактически ще стане това спиране? Ще се снемат ли регистрационните табели? Ще се закарта ли автомобилът на наказателен паркинг, откъдето лицето да не може да го ползва, за да не предизвика евентуално ПТП, до момента, в който представи валиден застрахователен договор? На тези въпроси за съжаление не сме получили удовлетворителни отговори от „КАТ-Пътна полиция“ и досега. Обрисован е един много сложен административен механизъм: подаване на данни към КФН, пращането им към Гаранционния фонд, изпращане на уведомителни писма от ГФ към съответните лица. Имаме чувството, че нещата са направени така, че да не заработят.

Не беше прието нашето

предложение да се свали поне предният регистрационен номер, за да не може да се кара автомобилът. Този подход не се възприе от страна на МВР. Там явно не искат да предприемат подобни действия.

Тук не става дума за застраховане въобще, а за обществен дълг. Всеки гражданин, който управлява МПС, е длъжен да застрахова отговорността си при/или по повод управлението му. Само за това става дума. Има орган, който следва да контролира, и този орган е Направление „КАТ-Пътна полиция“ към НС „Полиция“. Друг способ няма.

Застрахователите нямат информация за това кой няма застраховка, а за това кой има застраховка. Когато тя изтече, следва те да уведомят лицето и да направят усилие да я подновят. Но лицето може да не я поднови и тогава Гаранционният фонд следва да му изпрати писмо. Има вариант лицето междувременно да е продало автомобила си, без да е уведомило своя застраховател, и този автомобил вече да е с нов собственик. Изпращането на уведомително писмо до бившия собственик по никакъв начин не защитава движещите се трети лица да не бъдат ударени от автомобил, който вече няма застраховка. А това е само една хипотеза, може да има десетки варианти.

- Има и друга промяна в кодекса, която предвижда носене на отговорност от Националното бюро „Зеле-

на карта“ за полици, сключени за времето след 1 януари 2007 г., независимо дали някое дружество може да се окаже без лиценз при прелицензирането, което тече в момента; ако такъв автомобил предизви-

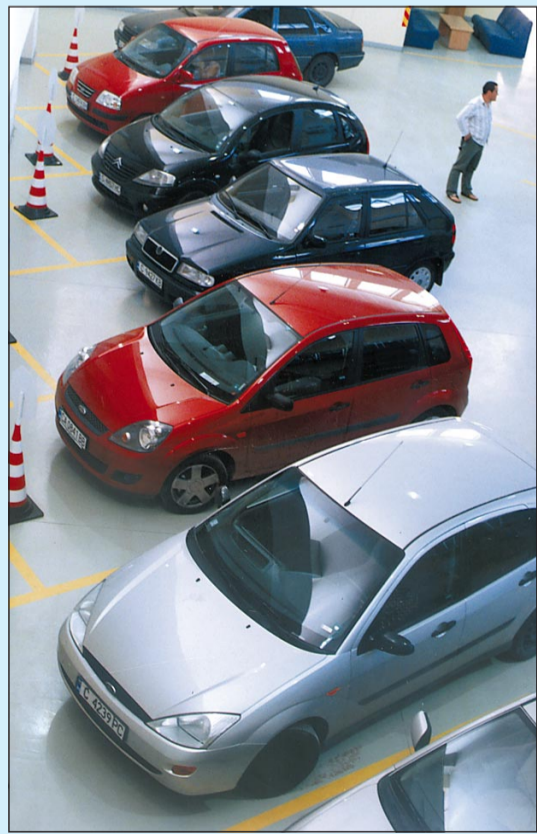
ка ПТП в страна от ЕС? Съществува и друг проблем: застрахователите продължават да изчисляват премиите по „Гражданска отговорност“ преди всичко като вътрешни и според установените от закона лимити, важещи до 2009 г. Те са поставени между чука и наковалнята - високите отговорности в ЕС, конкуренцията помежду им, ниската платежоспособност на българина...

- Безспорно в момента има сблъсък между интересите на застрахователите: от една страна, всеки би искал да вземе по-голям пазарен дял; от друга страна, съществува оправдан страх от продажба на застраховка на ниска цена, тъй като, ако бъде подписано Многостранно гаранционно споразумение, застраховката „Гражданска отговорност“ ще бъде валидна за територията на ЕС; от трета страна, клиентите никак няма да бъдат склонни да плащат много скъпи полици „Гражданска отговорност“. Това крие риск от фалити на дружества и може да доведе до много сериозни сътресения на застрахователния пазар и в целия икономически сектор.

Въпросът за прелицензирането е изключително сериозен. Застрахователният надзор е изготвил много добри критерии: по отношение на презастрахователните програми, програма за действие през следващите три години и т. н. Но по какъв начин не може да се елиминира действието на полици на дружества, които може би изобщо няма да поискат лиценз за „Гражданска отговорност“. Има дружества, които са направили премиен приход от няколко десетки хиляди лева по тази застраховка. Съвсем ясно е, че те не могат да си купят необходимото презастрахователно покритие, защото премиите биха надхвърлили обема на премиите им приход. Ако тези дружества останат извън Националното бюро „Зелена карта“, а продават полици до края на октомври, техните полици ще важат и на европейска територия и тогава наистина НББАЗ ще носи тяхната отговорност, което очевидно е несправедливо.

Оттук възникват много въпроси, а те възникват, защото нещата не бяха предвидени и уредени така, че да не се предизвикват подобни сътресения.

(Продължава на стр. 18)



видно е несправедливо. Оттук възникват много въпроси, а те възникват, защото нещата не бяха предвидени и уредени така, че да не се предизвикват подобни сътресения.