Аналитический научно-практический журнал.
Зарегистрирован Федеральной службой по надзору за соблюдением законодательства в сфере массовых коммуникаций и охране культурного наследия.
Свидетельство ПИ № ФС77-27908 от 12.04.2007

Учредитель и издатель
НП «Центр страховой безопасности»

Редакция
(495)641-05-67

Главный редактор
Марина Шумилина
Тел.: (495) 641-05-67 доб. 13-95
glr@consult-cct.ru

Редактор
Елена Серебренникова

Корректор
Ирина Ложкина

Дизайн и верстка
Константин Аникушин

Иллюстрация на обложке
Корнил Пузанков

Заместитель ген. директора
Марина Федоткина
Тел.: (495) 641-05-67 доб. 13-87
office@consult-cct.ru

Начальник отдела рекламы
Екатерина Сергеева
Тел.: (495) 641-05-67 доб. 13-93
reklama@consult-cct.ru

Начальник отдела подписки
Тамара Погодина
Тел.: (495) 641-05-67 доб. 13-88
pogodina@consult-cct.ru

Адрес
115583, Москва, ул. Генерала Белова, д. 26
http://www.consult-cct.ru

Подписка по телефону/факсу
(495)641-05-67
по e-mail
office@consult-cct.ru

Все права защищены.
Никакие материалы или их части не могут быть воспроизведены каким-либо способом или переведены без письменного разрешения владельца авторских прав

Подписные индексы:
Каталог агентства «Роспечать» – 81097

Подписано в печать 01.08.15
Тираж 10000 экз.
Отпечатано с готового оригинал-макета в типографии ООО «Технология ЦД»

© НП «Центр страховой безопасности»

ЭКСПЕРТНЫЙ СОВЕТ

Балакирева Вера Юрьевна,
заместитель директора, Департамент финансовой политики, Министерство финансов РФ

Иванов Игорь Евгеньевич,
заместитель генерального директора, ОСАО «РЕСО-Гарантия»

Робулец Татьяна Юрьевна,
генеральный директор, ООО «Современные страховые технологии»

Пылов Константин Иванович,
заместитель председателя Экспертного совета по законодательству о страховании при Комитете Государственной Думы РФ по финансовому рынку

Коваль Александр Павлович,
президент Союза страховых организаций «Страховой Союз», председатель Экспертного совета по страховому законодательству при Комитете по финансовому рынку Государственной Думы РФ

Тихоненко Роман,
управляющий директор ЗАО «АИГ»

Цыганов Александр Андреевич,
заведующий кафедрой «Страховое дело» Финансового университета при Правительстве РФ

Казаченко Александр Евгеньевич,
руководитель регионального развития компании «Аудатэкс»

Мартьянов Андрей Александрович,
исполнительный директор страховой компании «МАКС»

Фролов Роман Николаевич,
заместитель генерального директора, член Правления, руководитель Центра корпоративного страхования СОАО «ВСК»

Обозначение статей, размещенных на правах рекламы.

Главный редактор журнала «Современные страховые технологии» Марина Шумилина

ОНЛАЙН И МОШЕННИЧЕСТВО

День 1 июля 2015 года для российского страхового рынка ознаменовался началом эры онлайн. Когда, согласно закону, полис ОСАГО стало возможно купить на сайте страховой компании. Пока, правда, речь идет о продлении страховки, но и это уже достаточно серьезный шаг на пути развития онлайн продаж страховых услуг. То, что будущее – за онлайн, уверены многие. Однако большинство страховщиков движутся по этому пути осторожно, считая, что для онлайн-страхования характерен высокий риск мошенничества. Подтверждается ли это мнение на практике – читайте в Теме номера журнала. В рубрике Эксклюзив ведущий эксперт страхового рынка Павел Самиев делится своим взглядом на последние события в страховании. Также в номере – реформа ОСАГО, пожарный аудит, телематика и другие темы.

Фото: Константин Лабунский

СОДЕРЖАНИЕ

ЭКСКЛЮЗИВ

4 ГОРЬКАЯ ПИЛЮЛЯ

Интервью с одним из ведущих экспертов страхового рынка.
Павел Самиев о действиях мегарегулятора по оздоровлению российского страхового рынка.
Интервью провела ***Марина Шумилина***

ТЕМА НОМЕРА: ОНЛАЙН И МОШЕННИЧЕСТВО

12 ОНЛАЙН БЕЗ ОБМАНА

Интервью с генеральным директором «Важно. Новое страхование», компании, которая делает акцент на развитии онлайн-взаимодействия с клиентами и партнерами.
Интервью провела ***Марина Шумилина***

18 НАЙТИ И ОБЕЗВРЕДИТЬ

Объединенное кредитное бюро запустило сервис, который помогает выявить и предотвратить страховое мошенничество.
Автор: ***Александр Ахломов***

ОПРОС НОМЕРА

22 *Представители российских компаний – страховых брокеров отвечают на вопрос:*

Как страховая компания может эффективно противодействовать мошенничеству?

В РУСЛЕ СОБЫТИЙ

26 НА ПУТИ АВТОМАТИЗАЦИИ

В ТПП прошло мероприятие на тему «Актуальные пути автоматизации в финансовом секторе».

28 ОБСУДИЛИ КАДРОВЫЙ ВОПРОС

Antal Russia Finansial Services провели круглый стол на тему «Оптимизация и повышение операционной эффективности».

СПЕЦПРОЕКТ. ПОЖАРЫ В ХАКАСИИ

30 ТОТАЛЬНОЕ НЕДОВЕРИЕ

Несмотря на огромный ущерб, который нанесли апрельские пожары Хакасии, люди не изменили отношение к страхованию и продолжают надеяться на помощь государства .

35 ДОБРАЯ ВОЛЯ ГОСУДАРСТВА

Какую помощь оказывает государство пострадавшим?

39 БЕЗ СТРАХОВКИ? – ЧЕРЕЗ СУД!

Многим пострадавшим пришлось доказывать свои права на компенсацию через суд.
Автор: ***Наталья Гетманова***

ДЛЯ СТРАХОВАТЕЛЕЙ

44 НАДЗОР И ЗАЩИТА

Интервью с начальником управления защиты прав потребителей Роспотребнадзора Олегом Прусаковым о состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере.
Интервью провела ***Татьяна Робулец***

48 ПОЖАРНЫЙ КОНТРОЛЬ

Обращение к независимым экспертным организациям, осуществляющим контроль за соблюдением правил пожарной безопасности, – наиболее экономичный способ решения вопроса пожаробезопасности на предприятии.
Авторы: ***Дарья Ваганова, Николай Афанасьев***

54 ОСТАНУТСЯ РЕАЛЬНЫЕ ИГРОКИ

Интервью с президентом российского подразделения международной страховой компании AIG Романом Тихоненко о процессах, происходящих на российском страховом рынке.
Интервью провела ***Татьяна Робулец***

60 В КРЕДИТ БЕЗ РИСКА

Страхование дебиторской задолженности – полезный инструмент защиты от рисков торговых предприятий в период кризиса.
Автор: ***Иван Бражников***

ПРОДУКТОВАЯ ЛИНЕЙКА

64 УМНОЕ КАСКО: ДЛЯ МОЛОДЫХ И НЕ ТОЛЬКО

Кто из страховых компаний в России предлагает КАСКО с телематикой, и что это за страховой продукт?
Автор: ***Марина Шумилина***

ДЛЯ СТРАХОВЩИКОВ

70 СДАЛИ НА ПОЖАРНИКА

Интервью со специалистом по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям Кировского шинного завода Натальей Шишкиной о практике наличия на предприятии добровольных пожарных дружин из числа сотрудников.
Интервью провела ***Татьяна Робулец***

75 ПОДДЕРЖКА С ИЗДЕРЖКАМИ

Что принесет страховому рынку учреждение государственной перестраховочной компании?
Автор: ***Александр Цыганов***

80 ОХРАНА ПЛЮС ТЕЛЕМАТИКА

Появление спутниковых автомобильных охранных систем – новый шаг в развитии механизмов по предотвращению угона автотранспорта.
Автор: ***Вадим Глухов***

85 ПОХОД ВО «ВКОНТАКТЕ»

«Вконтакте» запустила новый рекламный формат – продвижение записей в новостной ленте пользователей социальной сети, сервис может быть полезен для продвижения страховых услуг.
Авторы: ***Павел Федоров***

90 ЛИКБЕЗ ПО ОСАГО

Компания «Аудатэкс» совместно с представителями «Российского союза автостраховщиков» проводят семинары по использованию новой методики расчета восстановительного ремонта автотранспорта по ОСАГО.
Авторы: ***Александр Казаченко, Евгений Мартынов***

94 ВЕЧНЫЙ СПОР ПО ОСАГО

Почему ОСАГО не защищает автовладельцев от реальных убытков?
Авторы: ***Сергей Зубриський, Павел Красавин***

99 ВЫЗОВЫ ГОДА

С 7 по 11 сентября 2015 года в Сочи пройдет II Ежегодный страховой бизнес-форум «Вызовы года-2015». В рамках подготовки к мероприятию эксперты рынка делятся мнением о том, какие изменения на страховом рынке в 2015 году для его участников можно назвать главными вызовами года

ЧЕМУ УЧИТЬСЯ?

101 НАВЫКИ ПРОДАЖ: ПРИРОЖДЕННЫЕ ИЛИ ПРИОБРЕТЕННЫЕ

Чему могут научить тренинги по продажам?
Автор: ***Оксана Рустамова***

НА ПОЛЯХ

104 КАСКО НА ГРАНИ

Прогноз динамики рынка КАСКО
Источник: ***«Эксперт РА»***

ГОРЬКАЯ ПИЛЮЛЯ

Если страхование останется в том же состоянии, как сейчас, еще пять-семь лет, это будет крах страховой системы. Поэтому, с точки зрения одного из ведущих экспертов российского страхового рынка Павла Самиева, сегодняшние жесткие действия регулятора по отношению к страховщикам, – это та «горькая пилюля», которая может привести к оздоровлению отрасли.

Павел Самиев
окончил экономический факультет МГУ имени М.В. Ломоносова (бакалавриат и магистратуру); в 2008 году – «Национальный институт бизнеса». В 2002–2003 годах работал экономистом Департамента комплексного страхования в «Ингосстрах». В 2003 году пришел на работу в рейтинговое агентство «Эксперт РА», где являлся экспертом отдела рейтингов страховых компаний, аналитиком «Центра страховой информации», руководителем направления банковских рейтингов, директором департамента рейтингов финансовых институтов. С 2014 года был генеральным директором «Эксперт РА», в настоящее время – независимый эксперт.

RAEX «Эксперт РА»
Крупнейшее в России международное рейтинговое агентство, основано в 1998 году. Аккредитовано при Минфине РФ. Является лидером в области рейтингования, а также исследовательско-коммуникационной деятельности. Агентством присвоено более 800 индивидуальных рейтингов. Это первое место и более 46% от общего числа присвоенных рейтингов в России, первое место по числу рейтингов банков, страховых и лизинговых компаний, НПФ, микрофинансовых организаций, гарантийных фондов и компаний нефинансового сектора.

Фото: «Страхование сегодня» (http://www.insur-info.ru/)

«Современные страховые технологии»: Как Вы оцениваете процессы, которые происходят на страховом рынке в настоящее время, и, в частности, активную деятельность регулятора по наведению порядка на рынке, ужесточение требований к бизнесу страховых компаний?

Павел Самиев: В общем-то, это ожидаемые действия регулятора. Они направлены на очищение рынка, во-первых, от компаний, у которых, характер деятельности выглядит как пирамида – такие компании на рынке работать не должны, потому что они не исполнят свои обязательства, и, во-вторых, от компаний, которые занимаются псевдостраховой деятельностью, они тоже не должны работать на рынке.

Помимо этого деятельность регулятора направлена на улучшение инфраструктуры рынка, повышение прозрачности, качества отчетности компаний. Перед регулятором эти задачи стояли изначально, и он их активно выполняет. Все это было предсказуемо, и, конечно же, это правильно.

Рынок нужно чистить и от пирамид, и от компаний, у которых нет активов, которые занимаются не страхованием, а выводом денег, надо повышать качество отчетности и прозрачность.

Другой вопрос, что всегда есть нюансы, а нюансов я вижу три. Во-первых, сейчас очень неудачный момент с точки зрения конъюнктуры рынка – кризис спроса, рост мошенничества и рост убыточности. В такой момент любое ужесточение урегулирования, даже направленное против каких-то недобросовестных игроков, бьет по рынку в целом, потому что создает определенную нервную обстановку.

«ССТ»: Обычно в таких случаях, наоборот, стараются ситуацию облегчить…

П.С.: Конечно, какие-то регулятивные послабления делать.

Во-вторых, часть этих мер усложняет администрирование компаний и повышает их издержки. Причем это издержки, которые непроизводительные, то есть, они не будут способствовать росту премии или прибыли. Они нужны как повышение прозрачности и финансовой устойчивости, но, на этот момент, они становятся дополнительным бременем для любой страховой компании. Конечно же, это проблема, потому что ставится задача вычислить пирамиду, а страдают все, издержки возрастают.

Это не аргумент против регулирования, это просто нюанс, который стоит учитывать и давать иногда какие-то послабления или возможности переносить сроки по каким-то действиям… Причем Центральный банк, в общем-то, старается эти нюансы учитывать, как я вижу, ведется определенный диалог со страховщиками.

В-третьих, и это самое главное, есть компании, у которых качество активов плохое, есть фиктивные активы, но замена этих активов невозможна.

То есть, может, акционеры и хотели бы что-то сделать, но они

не могут. Они не могут и продать компанию, даже дешево, никто ей не заинтересуется, поскольку у нее низкая рентабельность.

Возникает дурацкая ситуация – может, акционеры были бы готовы к приведению бизнеса в порядок, они не жулики и работают, к примеру, на рынке уже лет двадцать. Но как это сделать, им непонятно, – рентабельность минимальная, инвесторов нет.

«ССТ»: Но если бизнес не рентабелен, то как они могут существовать?

П.С.: Он может быть не рентабелен год – три, компания может несколько лет существовать при нулевой рентабельности, даже при слабой положительной и отрицательной рентабельности. Бизнес может быть какое-то время убыточным, на то он и бизнес. Если он был дутый, и за всю историю существования акционеры не смогли привести в порядок активы, это, конечно, не оправдание. Но это та ситуация, которую надо иметь в виду. Что делать с такими компаниями? Процедур санации нет. Отзывать ли лицензию – это вопрос спорный. Мы видим, что в такой ситуации находятся многие страховщики, которые у нас рейтингуются. Есть компании, которые имеют не всегда стопроцентное покрытие резервов, но это нормальный уровень покрытия, они имеют ликвидные активы, могут отвечать по своим обязательствам и, самое главное, нормально платят.

У них нет проблем с урегулированием, но, действительно, не покрыт капитал качественными активами, даже резервы частично могут быть не покрыты.

Но парадокс в том, что они работают и платят нормально. Получается, вроде как, отзывать у них лицензию неправильно, но и не реагировать нельзя.

Мы в «Эксперт РА» этим компаниям снижали рейтинги на протяжении первого полугодия. Собственно, всем, у кого такая проблема есть, рейтинг снизили.

Если компании ставили низкий рейтинг до начала этого года, то это компания, которая строила свой бизнес как пирамида, – у нее огромная убыточность и страховые выплаты по старым клиентам осуществляются исключительно за счет притока новых. Такие компании работают, пока акционеры считают, что в этом есть еще смысл, потом они выводят деньги, и все. Тот же самый «Компаньон» и другие страховые компании такого плана, они все имели изначально очень низкие рейтинги.

Есть и другой тип компаний, которым «Эксперт РА» присваивал приемлемый рейтинг, но у них был недоформированный капитал. Это не мешало им отвечать по своим обязательствам, но сейчас все изменилось, и их рейтинг начали понижать.

«ССТ»: А что за ситуация была с приостановлением лицензии у «Росгосстраха», с вашей точки зрения?

П.С.: Комментировать это достаточно сложно, потому что случай нетипичный. Я бы сказал, и Центральный Банк заявлял то же

самое, – это сигнал всему рынку, а не отдельной компании. Это действие было направлено на то, чтобы все задумались о своем поведении на рынке. Регулятор способствовал повышению тарифов на ОСАГО, по приведению рынка автострахования в какое-то сбалансированное состояние. Естественно, у Центрального Банка было желание, и вполне обоснованное, в ответ получить от страховых компаний как минимум клиентоориентированную политику в части ОСАГО.

Получилось так, что «Росгосстрах», так или иначе, в ряде случаев не столько урегулирования, сколько продаж, вел себя не совсем правильно. Эта политика регулятору не понравилась. Мы сразу предполагали, что будет возврат лицензии и снятие всех ограничений, но, тем не менее, ставили рейтинг под наблюдение, меняли прогноз на это время, потому что предполагали, что отзыв лицензии может быть и на более длительный период. Ну и, конечно, чем дольше компания оставалась бы без лицензии, тем значительнее были бы для нее последствия. А две недели – это небольшой срок.

«ССТ»: Что вы думаете о планах по созданию государственной перестраховочной компании? Разделяете ли вы опасения страховщиков относительно того, что появление государственной перестраховочной компании – шаг к огосударствлению страхового рынка?

П.С.: Я всегда выступаю за развитие конкуренции частных компаний. А если речь идет о государственной структуре, то надо понимать, будет ли это бизнес, или просто какая-то структура для развития. У нас зачастую это не всегда понятно. Вот есть МСП Банк – это государственный некоммерческий банк развития, который направлен на развитие малого и среднего бизнеса. Его kpi – это развитие малого бизнеса, особенно инновационного. А взять Россельхозбанк – это бизнес, или банк развития? Это государственный, но коммерческий банк, то есть, не банк развития, но на него возложены функции развития сельского хозяйства, субсидирование ставок. Из-за этого его портфель достаточно сложный и качество его невысокое.

Это я к тому, что, если мы рассматриваем государственную перестраховочную компанию. Один вариант, если это будет бизнес, но с госкапиталом, второй, если некоммерческая структура, которая обладает определенной финансовой емкостью, позволяющей размещать риски, в случае, если их невозможно разместить на рынке. Это принципиально разные вещи. Скорее всего, мы склоняемся ко второму варианту, что правильнее, но пока это, честно говоря, невнятно.

Я думаю, что и страховые компании смущает именно этот момент, потому что перестраховочный рынок у нас не очень большой – всего 48 млрд. рублей, это, конечно, капля в море мирового рынка, просто какой-то мизер. Хотя за последние годы он вырос, но растет даже медленнее, чем прямое страхование. Треть рынка – это перестрахование из-за рубежа. Получается, что нам нужна перестраховочная структура, которая аккумулирует у себя

то, что невозможно разместить ни в России, ни за рубежом, какие-то очень сложные риски, санкционные. Еще один вариант, если это будет компания, которая может работать только с перестраховщиками, то есть, перестраховщик для перестраховочных компаний.

Если речь идет о государственной коммерческой перестраховочной компании, единственный шанс, когда это будет нормально и приемлемо – если она выйдет на мировой рынок и станет крупным мировым игроком, а не будет перехватывать крохи перестрахования у российских компаний. Если стоит задача создать емкость для таких рисков, которые невозможно перестраховать, тогда это некоммерческая структура.

«ССТ»: «Эксперт РА» приветствовало изменения в ОСАГО, но на рынке есть мнение, что, несмотря на повышение тарифов, ОСАГО все равно остается нерентабельным.

П.С.: Я считаю, и цифры об этом говорят, сейчас ОСАГО рентабельно. Понятно, что по первому полугодию мы пока цифры не видим. Но я предполагаю, что, если во втором квартале с курсом валют ничего существенного не произошло, принципиально с точки зрения статистики по заявлению случаев по средней выплате ничего не изменилось.

Второй квартал был примерно как первый. А в первом квартале ОСАГО было в плюсе. Плюс слабый, но он и должен быть таким – слишком большой – это тоже нехорошо, и минус нехорошо, нужна как раз небольшая рентабельность. Я думаю, что до конца года ситуация сохранится, если не будет какого-то коллапса с валютой и с внешними факторами.

Соответственно, за что мы всегда выступали и выступаем. Компании, которые работают на рынке, должны быть финансово устойчивыми. Если они работают как пирамиды, их нужно устранять, никто не должен платить за эти пирамиды – ни клиенты, ни другие страховщики. Особенно это касается неправомерно завышенных комиссий.

Второе – это обратный процесс – занижение выплат, необоснованные отказы, этого не должно быть. Тех, кто этим злоупотребляет, также надо с рынка устранять. И третье, постепенно должны увеличиваться лимиты, улучшаться условия страхования для клиентов. В общем, мы ведь и стремимся к какому-то европейскому стандарту. Но необходимым условием для этого является постепенное повышение тарифов, которое адекватно росту убыточности. Нужно ли было повышать тарифы? – Однозначно. Их повысили, и рынок пришел в себя.

Сейчас нет такой проблемы, что нельзя купить полис ОСАГО. Конечно, остаются проблемы с занижением выплат, с отказами, но они уже не настолько масштабные, как в прошлом году. Тем более, что компании, которые этим сильно злоупотребляли, в частности, «РСТК» и «Компаньон», были устранены с рынка.

«ССТ»: Выросло ли число случаев мошенничества со стороны страхователей?

П.С.: Рост мошенничества происходит всегда, когда возникают какие-то проблемы с экономикой. Сейчас, наверно, еще больше увеличилась доля организованного мошенничества, когда происходит сговор с судьями, с какими-то ответственными уполномоченными лицами, которые принимают решение, с сотрудниками страховых компаний. Вычислить такое мошенничество сложнее, тут более сложная схема, число таких случаев возросло.

«ССТ»: Я так понимаю, что сейчас уже действует что-то подобное бюро кредитных историй в страховании?

П.С.: Да, начинает. Но, как предполагалось, есть ряд компаний, которые не хотят делиться своими данными, они ссылаются на то, что они могут быть использованы в коммерческих целях для переманивания клиентов. Что на это можно сказать? Из-за действий мошенников рынок в целом несет большие убытки. Единая база мошенников, к которой имели бы доступ все компании, улучшила бы ситуацию для всех. Но, когда каждый думает, что он самый умный и разберется без других... Этот момент описан во всех учебниках по экономической теории, это такая институциональная ловушка, когда участники переговоров вроде бы имеют оптимальное решение для всех, но каждый думает, что конкретно для него лучше всех обойти.

Выходом может быть решение ЦБ заставить всех игроков участвовать в формировании такой базы мошенников в обязательном порядке, и всем будет проще. В итоге рынок получит выгоду, а если кто-то будет уклоняться, тогда система теряет смысл.

«ССТ»: Что Вы думаете по поводу онлайн-страхования и вообще каналов продаж?

П.С.: Я думаю, что основным каналом будет банкострахование. Все говорят, что будущее – это онлайн продажи, что скоро-скоро у нас будет проникновение онлайн пять или даже десять процентов. В реальности же пока только два или три процента. Это соответствует среднемировому уровню. Ни в одной стране мира нет проникновения онлайн-страхования в размере 50 процентов. Онлайн нигде не занимает доминирующую долю, все равно основные каналы – это банкострахование, агентский и партнерский. Самые активные пользователи онлайн продаж в страховании – это Великобритания и Южная Корея. А в США – примерно как у нас. В перспективе пяти лет, думаю, будут страны, где проникновение онлайн достигнет порядка 30 процентов, но точно не в России. Хотя по некоторым видам страхования, как, например, страхование выезжающих за рубеж, доля продаж через интернет может быть такой же значительной, как в случае с продажами авиабилетов.

«ССТ»: А те, кто сегодня делают ставку на онлайн продажи?

П.С.: Есть компании, которые делают ставку на директ-продажи – это онлайн плюс call-центры. Это имеет смысл делать на большом масштабе. Большой масштаб – это, грубо говоря, если миллион человек застраховались, тогда это будет эффективно. А чтобы привлечь

такую аудиторию, надо затратить очень существенные средства на рекламу, это очень большие затраты, и надо чтобы они окупались! У нас сейчас нет ни одной компании, которая была бы успешна, развивая только директ-продажи. Тинькофф заявил, но пока это только старт, так же как и «Важно. Новое страхование», а «Интач» и «Ренессанс» – это уже не чисто директ.

«ССТ»: Еще недавно были разговоры о влиянии ВТО на страховой рынок, сейчас это все вчерашний день? Не стоит опасаться прихода новых компаний?

П.С.: Этого опасаться вообще никогда не надо было. Для страхования, конечно, условия по ВТО были не самые лучшие, поскольку у нас было разрешено работать филиалам иностранных компаний – это ущемление российского бизнеса. При возможности открытия филиалов иностранцы попадают в лучшие условия, получается, им проще работать, нежели российским игрокам. Во многих странах, которые входят в ВТО, иностранные филиалы не работают.

Обычно какие-то отрасли при вступлении в ВТО получают больше привилегий для развития, какие-то меньше. Страхованию, очевидно, повезло меньше, это маленький рынок, при переговорах о ВТО его интересы особенно никто не лоббировал. Сейчас опасаться вроде бы нечего, от нас и так уже все иностранцы ушли. Но ведь мы рассчитываем на то, что наш страховой рынок будет развиваться.

Если страхование останется в таком же состоянии, как сейчас, допустим, еще пять-семь лет, то это будет крах страховой системы. Я уверен, что ситуация будет улучшаться, эффективность, рентабельность страхового бизнеса будут расти, также как и спрос. То есть, инвестиционная привлекательность, по идее, должна вырасти, и иностранцы снова могут заинтересоваться нашим рынком. Другой вопрос, что это все будет не скоро, может быть, лет через семь, если к тому времени наши компании будут еще более капитализированы, станут крупными и мощными, то угроза прихода иностранцев будет не такой серьезной.

«ССТ»: Что сейчас будет развиваться, по-прежнему, инвестиционное страхование жизни?

П.С.: Если мы говорим в терминах роста взносов, то, конечно, в этом году вырастет, прежде всего, ОСАГО, за счет повышения. Второе – вырастет ДМС, продолжается рост на уровне инфляции, инфляционный рост – все компании дали своим клиентам повышение ровно на инфляционную составляющую. При этом отказов по ДМС – нет.

Плюс происходит какое-то разворачивание рискового ДМС, что дает прирост рынку. Скорее всего, вырастет страхование жизни, не кредитное, а инвестиционное и смешанное, но, конечно, не на ту величину, как в прошлом году, то есть, мы предполагаем, что в этом году будет прирост в размере 15 процентов, чуть выше инфляции. По остальным сегментам стоит ожидать стагнации или падения.

Интервью провела Марина Шумилина

ОНЛАЙН БЕЗ ОБМАНА

Денис Гаврилов

окончил Высшую школу экономики со степенью бакалавра политологии в 2006 году и магистра менеджмента в 2008 году, прошел двухлетнюю дистанционную программу Stanford University, США по международным отношениям. Являлся директором по развитию продуктов Allianz (РОСНО). В настоящее время является генеральным директором страховой компании «Важно. Новое страхование».

«Важно. Новое страхование»

– товарный знак ООО «Страховая компания «Независимость». Компания активно работает на рынке с 2013 года. Размер уставного капитала составляет 650 000 000 рублей. Компания осуществляет продажу страховых услуг через партнеров, интернет и телемаркетинг. Предоставляет услуги по добровольным видам страхования, включая КАСКО, страхованию от несчастного случая, страхованию здоровья и имущества, страхованию путешествующих и др. Компания также занимается входящим перестрахованием и корпоративным страхованием. Рейтинговым агентством «Эксперт РА» в 2014 году «Важно» был присвоен рейтинг надежности B+ «Достаточный уровень надежности».

Фото: «Важно. Новое страхование»

Развитие онлайн-страхования сопряжено с повышенным риском мошенничества. Такого мнения придерживаются многие участники страхового рынка. О том, подтверждается ли оно на практике, «ССТ» спросил у Дениса Гаврилова, генерального директора «Важно. Новое страхование», компании, которая делает акцент на развитие онлайн – взаимодействия с клиентами и партнерами.

«Современные страховые технологии»: Денис, полтора года назад ваша компания взяла курс на осуществление онлайн-продаж страховых услуг, насколько серьезной проблемой сегодня является мошенничество в онлайн-страховании?

Денис Гаврилов: Начну с того, что, когда мы запускали наш проект, то понимали, что должны представить рынку что-то новое и уникальное, должны были чем-то отличаться от других страховых компаний. При выходе на ритейловый рынок (а мы, в первую очередь, розничный страховщик), небольшая новая страховая компания попадает в жесткую конкуренцию, как по тарифам, так и по продуктам и их сервисной составляющей. Новое предложение, с которым мы вышли на рынок, – это использование современных технологий, которые позволяют усовершенствовать сервис, начиная с покупки полиса, заканчивая урегулированием убытка. Причем сервис как для клиента, так и для партнеров.

Все наши продукты настроены таким образом, чтобы клиент максимально быстро и легко получил страховое возмещение.

Качество страховой услуги определяется тем, как страховая компания платит, – если хорошо и быстро – это приводит к росту лояльности, увеличению клиентской базы, повышению узнаваемости; если решения принимаются долго, а платят при этом мало – последствия известны. Один мой бывший коллега говорил: «клиент должен идти за своей выплатой в горочку». Вот эта концепция полностью противоречит нашему пониманию того, каким должен быть страховой сервис: мы, наоборот, стремимся к тому, чтобы клиенту было максимально просто получить страховую выплату. Исходя из этого видения, мы и строим свой бизнес.

Мы не открываем офисы и не набираем огромное число агентов, а делаем все удаленно: приоритетным каналом общения с клиентом являются наш сайт и личный кабинет, также клиент может обратиться к нам через круглосуточный контакт-центр или электронную почту. Все наши продукты настроены таким образом, чтобы клиент максимально быстро и легко получил страховое возмещение. А предоставить такой сервис можно только при развитии онлайна не только в качестве площадки для продажи продуктов или площадки для уре-

гулирования страховых случаев, а как некоего ядра, вокруг которого строятся совершенно все бизнес-процессы в компании.

Я не могу сказать, что мы являемся чисто онлайн-страховщиком. Для нас это важный канал продаж, однако мы концентрируемся и на партнерских продажах, то есть, мы продаем свои услуги в банках, торговых сетях, через дилеров, брокеров, а также через онлайн-посредников – онлайн-магазины, сайты по продаже авиабилетов. В дополнение мы продаем свои услуги через call-центр, осуществляем прямые продажи.

Конечно, на страховом рынке бытует мнение о том, что при продаже страховых услуг онлайн риск мошенничества достаточно высок. Хотя, мне кажется, большой разницы в том, в каком виде страхователь подает документы – в электронной форме или отпечатанные на бумаге – нет. В каждом виде страхования существуют «маркеры», которые позволяют выявить мошенничество. Электронный документ проще подделать, при этом для выявления цифрового мошенничества существует специальное программное обеспечение, которое проверяет фотографии на то, вносились ли в них какие-либо изменения. К тому же, согласно нашим правилам, мы имеем право запросить оригиналы документов при необходимости.

Мы так же, как и другие страховые компании, направляем запросы в клиники, обращаемся в органы полиции, если у нас есть какие-либо вопросы по факту наступления ДТП или любого другого страхового случая.

Мы так же, как и другие страховые компании, направляем запросы в клиники, обращаемся в органы полиции, если у нас есть какие-либо вопросы по факту наступления ДТП или любого другого страхового случая. То есть, существует совокупность мер, которая, в целом, позволяет контролировать риски при электронном взаимодействии с клиентами. Безусловно, недостаточно только проверять фотографии или рассматривать случаи на экране монитора, но, при наличии комплекса мер по контролю рисков, можно успешно противодействовать страховому мошенничеству в электронной среде.

«ССТ»: А какого мошенничества больше: профессионального или «бытового»?

Д.Г.: Страховщики страдают, в первую очередь, от профессионального мошенничества. Одно время по ДСАГО у нас был целый ряд явных подставных страховых случаев, мы изменяли продукт для противодействия мошенникам. Но они изобретали новые методы. Например, когда мы ввели ограничения по региональному покрытию, оставили только Москву и Санкт-Петербург с областями, ограничили регистрацию страхователей в этих регионах, убыток нам заявил клиент, который был застрахован в Москве, но врезался он в автомобиль, который приехал в Москву из Ульяновска.

Мошеннических случаев такого рода очень много, и я думаю, что в среднесрочной перспективе мы увидим переход «профессионалов» и в цифровое мошенничество. Но уже есть технологии, которые позволяют его предупреждать и выявлять.

В частности, у нас вообще нет бланков, то есть нечего подделывать. Если нам пришлют полис в формате pdf, где, к примеру, будут изменены имя и фамилия застрахованного, изменен номер, а у нас в системе – другие данные, то для нас это будет определенным сигналом. Мы подключились к большому числу информационных баз, которые позволяют проверять объекты страхования и самих клиентов на момент принятия их на страхование. Мы работаем с Бюро кредитных историй, и для добросовестных плательщиков по кредитам делаем скидку по КАСКО – 10%. Если же у потенциального клиента есть системные просрочки по оплате кредита, или он является злостным неплательщиком, мы имеем возможность отказать ему в заключении договора страхования.

Одно время по ДСАГО у нас был целый ряд явных подставных страховых случаев, мы изменяли продукт для противодействия мошенникам.

«ССТ»: Насколько много страхователей, у которых есть кредиты, есть просрочки?

Д.Г.: Около 20% клиентов, которые согласились на проверку своей кредитной истории, получили у нас скидку, то есть, одна пятая страхователей – это люди, у которых есть кредитная история, и она у них идеальная, то есть у них не было просрочек, в том числе и технических. Это существенная доля.

Пока мы сделали для них скидку в 10%. Она работает, клиентам это интересно, далее будем действовать, исходя из итогов страхового года. Будем смотреть, действительно ли убыточность при страховании этих клиентов ниже, и насколько. Мы были одними из первых, кто запустил проект с Бюро кредитных историй в прошлом году, и сейчас смотрим на то, как это работает.

Своих клиентов мы проверяем по базе мошенников, базе действительных паспортов, базе террористов, и это достаточно большое число проверок позволяет нам отсечь неблагонадежных и нежелательных до момента подписания договора. Когда наш клиент оформляет полис онлайн, сначала он рассчитывает стоимость, потом заполняет юридическую информацию и только потом переходит к оплате. Соответственно, до того как клиент готов совершить платеж, мы производим проверку данных по нему по всем базам, которые у нас есть, и, исходя из этого, принимаем решение. Можем и отказать. Ведь мы работаем в добровольных видах.

«ССТ»: Насколько, с вашей точки зрения, проблема мошенничества в страховании в России в целом является масштабной?

Д.Г.: Мошенничество вообще у нас очень распространено. Наверное, основная проблема – это даже не само по себе мошенничество, а то, что мы не имеем возможности в судебном, административном или уголовном порядке защищать свои интересы. Потому что суды сейчас пропагандируют то, что есть сильная сторона – это страховщик, и слабая сторона – это страхователь. А доказать мошенничество крайне сложно.

«ССТ»: То есть, суды не учитывают интересы страховщика?

Д.Г.: По большей части – нет. На своем последнем выступлении Игорь Жук признал существование этой проблемы и заявил, что решить ее можно будет только после того, как будут решены первоочередные проблемы страхового рынка. В России есть ряд регионов, в которых выстраиваются сложные мошеннические схемы, в которых могут быть задействованы клиент, органы власти и суды, и доказать, что это – мошенническая схема, бывает очень сложно. Надо сопоставить очень большое число фактов, чтобы выявить, что 30 автомобилей, по которым были страховые случаи, – это все дело рук одной преступной группировки. На первый взгляд – все чисто, а когда начнешь анализировать, смотреть города, выгодоприобретателей, страхователей, органы, выдавшие справки, третьих участников, можно увидеть, что все эти 30 убытков связаны.

«ССТ»: А что вы думаете на счет создания единой базы страховых историй?

Д.Г.: Мы поддерживаем эту инициативу, более того, участвуем в пилотной работе и в работе по ее разработке. Это очень правильный и очень нужный шаг, к которому рынок готовился последние десять лет. Я помню, еще лет пять назад страховщики не хотели делиться своими базами, а сейчас пришло понимание того, что убытками делиться можно. Когда запуск этой базы произойдет, я думаю, что это случится в течение трех-пяти лет, тогда мы увидим, что клиенты не смогут бегать из компании в компанию. То есть, это, однозначно, будет благом для рынка.

Объем инвестиций отдельно в развитие технологической базы мы не раскрываем. Но, в целом, плановые инвестиции на три года в запуск проекта составили порядка $10 миллионов.

«ССТ»: Наверное, вашей компании потребовались серьезные инвестиции в технологическую базу?

Д.Г.: Объем инвестиций отдельно в развитие технологической базы мы не раскрываем. Но, в целом, плановые инвестиции на три года в запуск проекта составили порядка $10 миллионов. Тем не менее, для нас развитие технологической составляющей обошлось дешевле, нежели в среднем это происходит на рынке за счет поступательного развития и комбинации собственных разработок с использованием систем 1С в качестве базовой платформы.

Мы имеем преимущество перед очень крупными игроками, потому что мы молодая компания, у нас нет многолетнего IT-наследия, как у крупных страховщиков, которые работают на рынке с 90-х годов. У них много различных IT-систем, которые сложно интегрировать между собой. Я сам, как человек, который до этого работал в Ингосстрахе, РОСНО (позднее – Allianz), представляю, насколько сложно всю эту «машину» менять. Мы же имели возможность, опираясь на свой большой опыт работы в крупных компаниях и знание всех «слабых мест», выстроить с нуля все бизнес-процессы и IT-платформу так, как это требуется с точки зрения правильного развития дистанционного взаимодействия с клиентами, онлайн-продаж и онлайн-урегулирования.

«ССТ»: Онлайн-урегулирование вы уже запустили?

Д.Г.: Да, уже сегодня каждому нашему клиенту доступно онлайн- и мобильное урегулирование.

«ССТ»: Ожидаете ли вы усиление конкуренции в сфере онлайн-страхования?

Д.Г.: Здесь несколько аспектов, как вы знаете, онлайн ОСАГО сейчас – это только пролонгация договоров. Это принципиальный момент, так как новый, молодой водитель не сможет купить ОСАГО онлайн впервые, а наш полис КАСКО – может. Но, безусловно, конкуренция в онлайн-страховании будет усиливаться. И это правильно и хорошо, так как это будет развивать индустрию в целом, ведь именно в онлайне сходятся все ключевые элементы: юридическая часть, технологическая, клиентская.

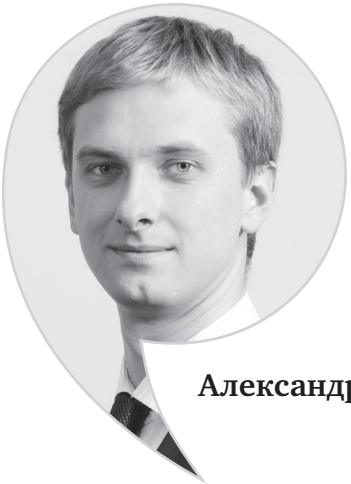
«ССТ»: Какие планы у вашей компании на текущий год?

Д.Г.: Наша основная задача сейчас популяризовать использование личного кабинета в целом и онлайн-урегулирования в частности, а далее – запускать новые продукты с его использованием, с точки зрения всех линий бизнеса. Мы не ставим себе каких-то амбициозных планов по сборам, для нас это не главное. Главное – быть прибыльной компанией, пусть и достаточно небольшой, нишевой. Наша изначальная концепция состоит в том, что, делая акцент на развитии IT и взаимодействии с клиентами, с партнерами, мы повышаем внутреннюю операционную эффективность, экономим на бэк-офисе, на урегулировании убытков, на взаимодействии с подрядчиками и так далее. Мы становимся операционно эффективными, это позволяет иметь большую маржу при сохранении рыночного уровня убыточности и рыночного уровня комиссии.

Таким образом, наша задача по итогу этого года и самим убедиться, и рынок убедить, и акционеров наших убедить в том, что все процессы у нас выстроены правильно. Особенно это важно в части продуктов по автострахованию – «КАСКО – страховая телематика», так как в целом по рынку автострахование убыточно. А у нас – нет. Поэтому в этом году нам важно показать, что мы прибыльны, пусть пока и на небольшом объеме.

Интервью провела Марина Шумилина

НАЙТИ И ОБЕЗВРЕДИТЬ



Александр Ахломов

ОБЪЕДИНЁННОЕ КРЕДИТНОЕ БЮРО

окончил Московский государственный строительный университет по специальности «Информационные системы и технологии». С 2006 по 2010 год работал в Управлении стратегического анализа и планирования Ситибанка, где отвечал за аналитику портфеля и продаж розничных продуктов, построение и поддержку процесса перекрестных продаж, проекты, связанные с удовлетворенностью клиентов.

В 2010–2012 годах работал в Experian Decision Analytics и отвечал за развитие аналитических продуктов, участвовал в ряде аналитических проектов для клиентов из России и стран СНГ.

В Объединенное Кредитное Бюро пришел в 2012 году на должность директора по развитию продуктов, где отвечает за стратегию развития сервисов и данных ОКБ, включая полный цикл разработки сервисов и управления действующей продуктовой линейкой. В настоящее время является директором по развитию продуктов Объединенного Кредитного Бюро. За последние три года под его руководством на рынок были выведены такие сервисы как триггеры, ID верификация, система противодействия мошенничеству в автостраховании, а также ряд аналитических сервисов.

В конце 2014 года Объединенное Кредитное Бюро запустило уникальный сервис «Национальный Хантер – Автострахование», который нацелен на выявление и предотвращение случаев мошенничества в сегменте добровольного автострахования КАСКО.

Рынок добровольного автострахования испытывает не лучшие времена. С одной стороны, клиенты массово отказываются от полного страхования КАСКО после резкого увеличения его стоимости, делая выбор в пользу частичного страхования ущерба или франшиз. С другой стороны, мы наблюдаем резкое снижение спроса и в сфере автокредитования, которое до сих пор обеспечивало для страховщиков основной приток клиентов по КАСКО. По данным нашего ОКБ за последний год объем автокредитования снизился на 54% (18 тыс. кредитов в мае 2015 года против 41 тыс. кредитов в мае 2014 года).

На фоне резкого снижения спроса на автострахование особенно остро воспринимается проблема мошенничества. Риск мошенничества страховщики учитывают при определении величины страхового тарифа, с его ростом повышается и стоимость страхования, что в итоге также негативно влияет на спрос.

По данным компании Eperian (компания является одним из акционеров нашего ОКБ), лидера в сфере информационных услуг, более 70% взрослого населения России не считают страховое мошенничество преступным, а более половины уверены в безнаказанности этого вида мошенничества. Рост мошенничества происходит, как правило, в периоды экономической нестабильности. Так, по оценке Всероссийского союза страховщиков, в прошлом году страховые компании выплатили мошенникам более 50 млрд руб. А на банковском рынке доля мошеннических заявок на кредиты с начала этого года выросла в 2,5 раза.

В системе страхования есть масса лазеек, которыми могут воспользоваться недобросовестные страхователи, мошенники, – это продажи полисов через агентов и брокеров, отсутствие на рынке полноценной и достоверной информации о страхователях, а также сложившаяся судебная практика по разрешению споров между страхователями и страховщиками. Ситуацию усугубляет отсутствие комплексной методологии противодействия мошенничеству внутри страховых компаний, а также отсутствие взаимодействия между компаниями в вопросе обмена данными о недобросовестных страхователях (мы не принимаем во внимание «черные» списки и личные договоренности между службами безопасности страховщиков об обмене данными).

У ОКБ уже есть успешный опыт создания и развития ОКБ по противодействию мошенничеству (т.н. fraud bureau) для кредитных организаций. С 2012 года работает сервис Национальный Хантер для кредитных организаций, им пользуются более 40 банков. Практика

показывает, что «плохие клиенты» и мошенники уходят за кредитом в банки, не входящие в наш клуб, и это, в свою очередь, способствует присоединению к сервису новых участников, и дальнейшему повышению его эффективности.

Сервис для страховых компаний Объединенное Кредитное Бюро запустило в конце 2014 года, он разрабатывался совместно с участниками рынка с учетом специфики бизнес-процессов отрасли и позволяет выявить случаи, так называемого, бытового мошенничества, когда страхователи ищут возможность переложить ответственность за свои убытки на страховщика; организованного мошенничества, в которое вовлечены профессиональные группы, хорошо ориентирующиеся в правилах и бизнес-процессах страховых компаний; а также помогает выявить высокорисковые группы клиентов, чьи действия не несут изначально преступного умысла, но сопряжены с регулярными страховыми случаями и компенсацией убытков за счет страховых компаний.

Принцип работы сервиса основывается на передаче заявок на полисы и заявлений на компенсацию убытка КАСКО/ОСАГО в ОКБ, где они обрабатываются на платформе Hunter (решение, построенное на основе специализированного программного обеспечения компании Experian).

Поступившие запросы сравниваются с данными предыдущих заявлений, загружаемыми в систему всеми участниками сервиса. Система автоматически выявляет любые несоответствия в данных или совпадения с известными случаями мошенничества. Благодаря особому набору правил сервис поддерживает весь жизненный цикл полиса КАСКО, начиная с выдачи полиса, заканчивая компенсацией убытка.

Некоторые примеры правил, по которым можно осуществлять проверку данных.

1. Использование информации об известном случае мошенничества для выявления риска мошенничества: человек, транспортное средство или документ, ранее помеченные, как мошеннические.
2. Выявление манипуляции с данными: тот же регистрационный номер страхового транспортного средства, тот же собственник, но другой страхователь в полисах КАСКО.
3. Дубликаты документов: тот же ПТС страхового транспортного средства в сочетании с другими VIN транспортного средства в убытках по КАСКО или ОСАГО.
4. Выявление мошеннических кругов на основе страховой истории: два участника ДТП, ранее зафиксированные на одном убытке.
5. Выявление мошенников, использующих судебную систему в своих интересах: тот же страхователь владелец, транспортное средство, документ и т.д., что и на убытке КАСКО или ОСАГО с обращением в суд.
6. Выявление множественных страховых случаев и убытки по КАСКО с участием одного и того же чело-

века, транспортного средства, документа.

7. Выявление двойного страхования, то есть, страхования одного и того же транспортного средства в нескольких организациях с целью получения нескольких возмещений по одному событию.

Осуществлять поиск по совпадению данных можно несколькими способами.

Локальный поиск (покрывает до 46% рисков мошенничества):

- направлен на локализацию пробелов в бизнес-процессах организаций;
- выявление мошенничества за счет использования собственных данных.

Национальный поиск (покрывает до 39% рисков мошенничества):

- направлен на предотвращение миграции мошенников между компаниями;
- объединение усилий участников рынка.

Межсекторальный поиск (покрывает до 9% рисков мошенничества):

- направлен на предотвращение миграции мошенников между секторами, в частности, в банковском секторе (человек, недобросовестно относящийся к исполнению одних обязанностей, склонен к нарушениям и в других секторах).

Использование сервиса «Национальный Хантер – Автострахование» помогает страховой компании решить следующие задачи: выявить высокорисковых клиентов и пересмотреть условия работы с ними, возможно, даже отказаться от нее; скорректировать страховые премии соразмерно рисковому профилю клиента и повысить качество страхового портфеля; автоматизировать процессы внутри организации и снизить материальные и трудозатраты на ручную обработку заявлений; снизить объемы выплат путем выявления дополнительной информации по высокорисковым клиентам с целью отказа от требований.

Перед запуском сервиса ОКБ проводило тестирование концепции на данных трех страховых компаний по полисам и убыткам КАСКО за период с начала 2011 по II квартал 2014 года по Южному и Приволжскому федеральным округам, которые входят в список наиболее высокорисковых регионов, используя ограниченный набор использованных для проверки правил. В результате тестирования выяснилось, что при использовании сервиса убыток можно было сократить на 5% или на 126 млн. рублей.

В настоящий момент свой интерес к пользованию сервисом подтвердили более 10 компаний, совокупно занимающих 35% российского рынка автострахования (подсчеты произведены специалистами ОКБ на основании данных Банка России за 2014 год). Эффективность сервиса увеличивается вместе с увеличением числа пользователей. При покрытии рынка 80–90% эффективность сервиса может достигать 10%, что позволит участникам рынка автострахования совокупно сэкономить более 15 млрд. рублей в год.

Страховое мошенничество – серьезная проблема, которую приходится решать страховым компаниям по всему миру. Считается, что при развитии онлайн-продаж страховых услуг вероятность столкнуться с мошенническими действиями со стороны страхователей достаточно высока. В рубрике Опрос номера представители страхового сообщества – страховщики, эксперты отрасли отвечают на вопрос:

КАК СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ МОЖЕТ ЭФФЕКТИВНО ПРОТИВОДЕЙСТВОВАТЬ МОШЕННИЧЕСТВУ?

Николай Алексеев, руководитель Управления развития розничного страхования страховой компании «Советская»:

«Мы, как и большинство страховых компаний, периодически сталкиваемся с недобросовестными страхователями.

В случае с мошенничеством в страховании, как и во многих других сферах, работает золотое правило: профилактика – лучшее лечение. Внутренние правила нашей работы, регламенты для партнеров и IT-системы постоянно совершенствуются в целях противодействия мошенническим действиям. В своей работе мы стараемся предотвращать возможность заключения договоров с недобросовестными страхователями, а не искать пути урегулирования уже заявленных нам убытков с признаками мошенничества.

Прогресс не стоит на месте. Сейчас страховой бизнес активно развивает сегмент онлайн продаж. Мошенники сразу же обратили свои взоры на эту область. Вопрос идентификации клиента и объекта страхования при удаленном оформлении полиса стоит очень остро. Мошенники пользуются определенной анонимностью в сети интернет. Хотя мы и не видим клиента во время оформления полиса онлайн, но работаем на опережение и проводим проверки по ряду ключевых показателей, и ищем способы минимизации риска

мошенничества со стороны страхователей. В ряде случаев предотвратить злоупотребления позволяет элементарная временная франшиза по сроку начала действия полиса.

Безусловно, большим подспорьем в предотвращении мошеннических действий и выявлении профессиональных недобросовестных страхователей является создание единого бюро страховых историй. Это позволит объединить усилия страховых компаний и выйти на принципиально новый уровень работы с клиентами. Мы сможем, в том числе, оптимизировать систему расчета тарифов и уйти от унификации, когда добросовестные клиенты несут на себе определенный груз ответственности за мошенников.

Анатолий Давыдов, заместитель генерального директора, начальник Управления безопасности СПАО «РЕСО-Гарантия»:

«РЕСО-Гарантия уделяет много внимания предотвращению страхового мошенничества. В КАСКО мы особенно тщательно относимся к принятию транспортных средств на страхование.

В последнее время мы усложнили процедуру предстрахового осмотра автомобилей. Механизм предстраховых проверок хорошо себя зарекомендовал, поскольку позволяет выявить проблемы с объектом страхования или потенциальным клиентом еще до заключения страховой сделки.

Мы активно обмениваемся информацией с другими страховщиками. С учетом данных, полученных от наших коллег, наша корпоративная информационная система автоматически выделяет возможные проблемные ситуации, на которые сотрудники при проверке обращают особое внимание.

Расширилась практика проверок уже заключенных договоров, по которым злоумышленники еще не успели заявить претензию. В таких случаях мы добиваемся признания договора недействительным, или обращаемся в правоохранительные органы.

Оценка эффективности работы службы безопасности по предстраховым проверкам проводится по различным, в том числе и финансовым критериям. Сумма необоснованных выплат, которые удалось предотвратить, весьма внушительна.

Материалы для проверки отбираются не только по критерию размера ущерба. Жесткого алгоритма, выводящего из-под проверки дела с минимальной суммой убытка, нет. Ущерб может быть незначительным, но в мошенничестве могут быть замешаны наши сотрудники или агенты. Или, например, убыток заявлен лицами, которые уже пытались обмануть компанию. При таком раскладе мы более внимательно подходим к изучению претензий.

Необходимость проверки убытка может возникнуть на любой стадии урегулирования.

Процесс сбора доказательств зависит от конкретной ситуации. Порой клиенту достаточно объяснить, что его действия противозаконны, чтобы он отказался от преступных намерений. В других случаях мы собираем доказательства преступной деятельности для привлечения мошенников к уголовной ответственности в соответствии с действующим законодательством.

По этой же причине нет жестких установок на обращение в полицию. Порой клиент пытается обмануть компанию, не подумав о последствиях, или будучи заверенным недобросовестными автоюристами в безнаказанности своего поступка. Однако, удостоверившись, что ответственность за мошенничество все же придется нести лично, страхователь принимает решение отказаться от своих намерений.

В отношении же профессиональных мошенников мы придерживаемся достаточно жесткой позиции и обращаемся в правоохранительные органы.

Кроме того, мы обращаемся в полицию во всех случаях предъявления поддельных договоров страхования или платежных документов. При этом мы просим правоохранительные органы определить, является ли клиент жертвой мошенников, или сам замешан в преступной схеме.

На динамику роста того или иного типа мошенничества оказывают влияние разные обстоятельства. Так, например, на фоне финансового кризиса и проблем с платежеспособностью наблюдается рост мошенничеств, тесно связанных с банковскими продуктами. Активизировались мошенники, продающие поддельные договоры КАСКО и ОСАГО.

Что же касается ноу-хау в борьбе с мошенниками, то мы постоянно совершенствуем как методики выявления мошеннических действий, так и способы противодей-

ствия им. Наши специалисты отслеживают все новации в страховании и смежных областях деятельности, которые могут повысить эффективность службы безопасности. Например, интересные разработки российских специалистов появились сейчас в части анализа изображений.

Максим Ханжин, президент Ассоциации по защите прав автострахователей:

«На данный момент наибольшую угрозу для страхового бизнеса представляют недобросовестные клиенты (мошенники и автоюристы), которые способны серьезно подорвать финансовую устойчивость большинства страховых компаний. Для того чтобы наиболее эффективно противостоять страховому мошенничеству, мы предлагаем страховым компаниям придерживаться следующих методов:

- тщательно проверять качество объекта, принимаемого на страхование;
- объединить усилия по скорейшему завершению работ над созданием единой для всех страховщиков базы «Страховой истории клиента» не только по ОСАГО, но и по другим видам страховых услуг.

Для сокращения количества судебных споров в момент урегулирования убытка следует:

- строго соблюдать условия договора страхования в части перечня услуг;
- в процессе урегулирования страхового события уделять особое внимание объективности размера выплаты страхового возмещения в целях уменьшения количества предъявляемых исковых требований, связанных с несогласием страхователя с выплаченной суммой страхового возмещения (заниженный ущерб);
- не игнорировать претензионный порядок урегулирования спора, в случае нахождения в претензии объективных и обоснованных доводов, принимать решение о доплате страхового возмещения;
- составлять мотивированные ответы на досудебные претензии во избежание в дальнейшем взыскания высокого размера неустоек;
- соблюдать сроки принятия решения при рассмотрении заявлений клиентов».

НА ПУТИ АВТОМАТИЗАЦИИ

25 мая в «Малом зале» ТПП РФ состоялось мероприятие на тему «Актуальные приоритеты автоматизации в финансовом секторе». На нем были представлены актуальные IT-решения для оптимизации бизнес-процессов в страховой компании.

Руководитель проекта Департамента развития бизнес-систем СК «Альянс» Татьяна Князева рассказала о переориентации стратегии автоматизации в компании в соответствии с новыми задачами бизнеса. Также она рассказала о ближайших планах по совершенствованию IT-системы в «Альянс» в связи с усилением направления корпоративных продаж.

Директор по финансовому рынку ABBYY Ольга Морозова представила новые продукты для текстовой аналитики на основе семантической технологии Compreno. А менеджер по развитию бизнеса компании IGS Александр Кожевников выступил с докладом по теме использования pdf-форм с целью улучшения процессов ввода и обработки страховой документации. Портфель решений компании IGS позволяет точечно и быстро решить ряд задач в страховых компаниях без дополнительных организационных и финансовых издержек. Представленное решение послужило примером недорогой и быстро окупающейся автоматизации.

На семинаре также выступили представитель компании IBM Сергей Якимчук, ИТ-директор СК «Независимость» Евгений Кравченко и исполнительный директор IGS Александр Черкавский, который подвел итоги встречи.

Фото: «ССТ»

Вы же говорили, она надежная - и что мне теперь делать?
Что делать? Покупать новый полис — кредитная машина должна быть застрахована!

Сынок, с зарплаты верну.
Мы теперь и по кредиту платим, и за КАСКО - второй раз. И машину чинить на свои...
Папа, ведь я копил на айпад...

Где моя страховка?!
ЦБ, куда ты смотрел раньше?!
Чем мы хуже вкладчиков?!

Взгляд из Центробанка
Н-да, что-то мы не додумали...
Нужно что-то менять...
Автор комикса Алина Филякина

ОБСУДИЛИ КАДРОВЫЙ ВОПРОС

18 июня Antal Russia Financial Services провели круглый стол на тему «Оптимизация и повышение операционной эффективности» для представителей сектора финансовых услуг. На встрече обсуждались практические вопросы, связанные с оптимизацией кадровой системы, а также правовые и юридические аспекты данного процесса.

Более двадцати руководителей HR-департаментов крупнейших российских и международных компаний финансовой сферы поделились своим практическим опытом по построению кадровой политики на предприятии. Среди участников круглого стола были представители компаний «УРАЛСИБ», «АльфаСтрахование», ВТБ 24, «Европлан», «РЕСО-Гарантия», «Согласие», «Тинькофф Онлайн Страхование», «Открытие», BNP Paribas Cardif, M2M Private Bank, Societe Generale Insurance, UBS bank, VISA International и других.

Руководитель практики «Банки и финансовые услуги» Татьяна Бартюк представила данные Antal Russia по ситуации на рынке труда в России в текущем году. После выступления представителя Antal Russia участники круглого стола перешли к обмену мнениями на тему разработки и внедрения программ оптимизации и повышения операционной эффективности компании. Обсуждалась как российская, так и международная практики.

Надежда Илюшина из Goltsblat BLP осветила вопросы, связанные с оптимизацией персонала с точки зрения законодательства. Анна Гетманская из московской бизнес-школы Сколково представила программу «Глобальное образование» как один из косвенных инструментов оптимизации и повышения уровня подготовки персонала.

Следующий тематический круглый стол намечен на осень этого года.

Фото: Antal Russia Financial Services

ТОТАЛЬНОЕ НЕДОВЕРИЕ

Несмотря на огромный ущерб, который апрельские пожары нанесли Хакасии, люди не пошли в страховые компании, чтобы защитить свое жилье, а продолжают надеяться на помощь государства. При этом далеко не все пострадавшие смогут приобрести вновь отстроенное государством жилье в собственность.

Жилье для всех

Спустя три месяца после апрельских пожаров в Хакасии продолжаются выплаты компенсаций погорельцам за утраченное имущество, нанесенный здоровью вред, гибель людей. По состоянию на 7 июля общая сумма выплат составила 355 млн 554 тысячи рублей. Всего компенсационные выплаты по 10, 50 и 100 тысяч рублей получили более четырех тысяч человек.

В судах продолжается рассмотрение дел о правах граждан на строительство нового жилья. По данным регионального правительства, с такими исками обратились 979 граждан. Они претендуют на строительство 738 домов, взамен утраченных в результате пожаров. Суды уже рассмотрели 792 иска. В 547 случаях – приняли решения в пользу пострадавших.

А как быть тем, на чью сторону не встал суд? Региональные власти заверяют, что без крыши над головой никого не оставят. Дома предоставят даже тем, кто не сумел доказать своего права в суде, но для них жилье будет социальным, то есть, оформить его в собственность люди не смогут.

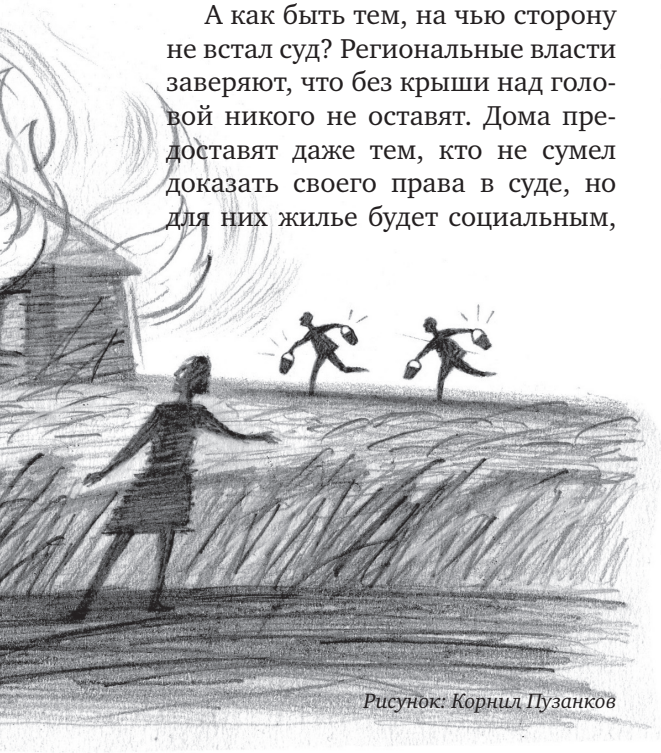


Рисунок: Корнил Пузанков

Всего, по предварительным оценкам, предстоит построить порядка 1,5 тыс. жилых домов. На это потребуется не менее трех миллиардов рублей.

Страхование непопулярно

Преодолевать последствия трагедии республике помогают и крупные частные компании, в том числе и страховщики. К примеру, компания «Ингосстрах» приняла решение оказать благотворительную помощь пострадавшим от пожаров районам Хакасии. В селе Целинное Ширинского района на средства компании будет построена и оборудована амбулатория, обслуживающая три населенных пункта района, закуплены и переданы администрации карета скорой помощи и пожарная машина, а также спортивный инвентарь для школы и оборудование для дома культуры села. Реализовать этот проект планируется уже к сентябрю текущего года.

Посетившая Хакасию с рабочим визитом депутат Госдумы Надежда Максимова отметила, что в республике принимаются беспрецедентные меры по организации помощи пострадавшим.

«На моей памяти это не первое стихийное бедствие. Когда в Карачаево-Черкесии прошли селевые потоки, пострадавшим пришлось два года добиваться компенсаций. По ситуации с пожарами в Хакасии решение Минфином России было оформлено за несколько часов. Кроме этого мы видим, что глава

Хакасии Виктор Зимин постоянно выезжает на стройки в районах республики и лично контролирует ход работ, встречается с подрядчиками.

В другой стране граждане, не застраховавшие жилье и не оформившие документы должным образом, остались бы ни с чем, но у нас государство имеет социальную направленность и власть помогает людям восстанавливать утраченное имущество», – сказала представитель парламента.

В свою очередь страховщики единодушно отмечают, что произошедшее не заставило жителей республики сделать выводы в пользу страхования жилья.

Уровень страхования в регионе один из самых низких по Сибири, отмечает директор Хакасского филиала АО «СОГАЗ» Сергей Белов. В прошлом году филиал заключил около 900 договоров страхования имущества граждан.

«Ситуация со страхованием жилья в Хакассии могла бы быть значительно лучше, особенно с учетом присущих региону рисков. В целом, на сегодняшний день уровень охвата страхованием имущества граждан остается крайне низким. К сожалению, наши соотечественники все еще не привыкли заботиться о страховой защите своей собственности, надеясь на «авось». Или на то, что в самом крайнем случае государство поможет, не оставит без крыши над головой. По самым оптимистичным оценкам, в Хакасии лишь каждая десятая семья имеет полис страхования имущества. При том, что в собственности одного домохозяйства может находиться несколько объектов недвижимости.

Соотношение числа договоров страхования к числу совершеннолетнего населения в регионе составляет чуть более 5%, и это едва ли не самый низкий показатель среди ближайших «соседей» (Алтайский край – 5,4%, Красноярский – 7,2%; Кемеровская область – 7,8%; Иркутская область – 8%; Новосибирская и Томская области – по 9%; Республика Удмуртия –14%). Ниже, чем в Хакасии, например, показатели в Забайкальском крае, – 3,3%», – приводит данные Белов.

Аналогичные выводы озвучивает и директор филиала СПАО «Ингосстрах» в Республике Хакасия Александр Побединский. По его словам, большая часть страховых договоров заключается в рамках ипотечных программ по требованию банков. По сравнению, например, с соседним Красноярским краем, объем собранной премии по данному виду страхования в республике существенно ниже. Расходы на страхование имущества физических лиц в республике по итогам 2014 года составили в среднем 75,7 руб. в год на человека, в Красноярском крае данный показатель выше практически вдвое – 134,1 руб. на человека в год (данные ЦБ РФ по итогам 2014 года).

По данным Центробанка, в 2014 году всего в республике Хакасия было заключено 21,944 тыс. договоров страхования имущества, сборы по ним составили 40,582 млн руб. По экспертным оценкам, сегодня в республике насчитывается около 205 тыс. семей (домохозяйств).

Достучаться до граждан

В сложившейся ситуации страховщики винят не скупость или недальновидность наших граждан, а уровень страховой бедности, когда у людей просто нет денег на оплату договоров. Но при этом в страховых компаниях отмечают, что размер страхового тарифа, например, для жилищ стоимостью в 2 млн рублей мал, в сравнении с возможными потерями от стихии. Для деревянных строений это, к примеру, 0,6% или около 10 тыс. рублей.

Даже несмотря на массу печальных примеров – наводнения на Дальнем Востоке, в Крымске, последняя трагедия в Хакасии, – участники рынка отмечают, что всплеска страхования имущества не происходит.

«В первые две недели после введения в Хакасии режима ЧС отмечалась повышенная активность населения: в офисах стояли очереди, поступало большое количество звонков. Спустя месяц ажиотажные настроения практически исчезли. В мае-июне еще можно было наблюдать положительные отклонения от средних показателей, страховщики в рамках кросс-продаж продвигали как недорогие «коробочные» продукты по защите жилья, так и классические страховые продукты с возможностью индивидуального расчета страховой суммы и премии – все-таки показательный прецедент был создан. Однако сейчас общий тренд находится на уровне прошлого года», – говорит представитель «Ингосстраха» Александр Побединский.

Представитель компании «СОГАЗ» Сергей Белов отмечает, что некоторые сдвиги в отношении жителей Хакасии к страхованию недвижимости только намечаются.

«До резонансных пожаров в портфеле Хакасского филиала «СОГАЗа» порядка 90% недвижимости было застраховано по ипотечным программам. Сейчас к нам в офис обращаются жители с просьбой рассчитать стоимость страхового полиса, мы подбираем различные программы (с учетом того, страхуются квартира, дом или дачные строения). Причем обращаются за страховыми услугами, в первую очередь, владельцы добротных домов и квартир, то есть, те граждане, которым есть что терять в случае пожаров и других стихийных бедствий. Еще одна тенденция – при выборе страховщика люди стали более придирчиво относиться к надежности компании и сервису, который она предоставляет», – говорит Сергей Белов.

Директор Хакасского филиала страхового общества «Надежда» Оксана Рубаха отмечает, что, в первую очередь, страхует свое имущество тот, у кого хоть раз в жизни был страховой случай. И, несмотря на то, что в прошлом году Хакасию топило, в этом – захлестнули пожары, желающих застраховать свой дом пока не так много. По ее словам, после апрельских пожаров в адрес филиала поступило много звонков, но через две недели после пожаров ажиотаж прошел, интерес к страхованию жилья медленно пошел на спад.

Но если беспокойство среди рядовых граждан улеглось быстро, то

для властей эта ситуация стала поводом, чтобы вновь поднять тему обязательного страхования жилья от стихийных бедствий. Минфин еще в начале года подготовил законопроект о страховании имущества физических лиц, Госдума приняла его в первом чтении. Вернуться к рассмотрению документа депутаты намерены осенью.

«Об обязательном страховании речь пока не идет, так как это противоречило бы Конституции РФ и Гражданскому кодексу РФ. Поэтому проект федерального закона о страховании имущества граждан от стихийных бедствий и чрезвычайных ситуаций, который готовится ко второму чтению в Госдуме, предусматривает добровольное страхование имущества. Вместе с тем, законопроект направлен на стимулирование граждан самим проявлять заботу о своих домах и квартирах. Так, если утраченное жилье было застраховано, то гражданин получит новое жилье в собственность. Если же нет, то в случае гибели жилья государство предоставит пострадавшему новое, но на условиях социального найма, без возможности продажи и передачи по наследству. Полагаю, что это положение будет способствовать существенному росту заинтересованности собственников страховать свое жилье от чрезвычайных ситуаций, тем самым защищая финансовые риски граждан», – говорит Сергей Белов. По его мнению, чтобы явление стало массовым, целесообразно было бы также предоставить гражданам, застраховавшим жилье, налоговые вычеты.

Александр Побединский предлагает присмотреться к опыту страхования имущества физических лиц в Краснодарском крае и Москве, в основе которого лежит обоюдное привлечение административных ресурсов и ответственности страховщика. В рамках таких программ при наступлении страховых случаев до 70% страхового возмещения оплачивается страховщиком, а 30% – из бюджетных средств.

«На сегодняшний день в бюджетах большинства регионов РФ такой статьи расходов не предусмотрено, однако при детальном анализе со стороны органов власти возможно проявление интереса к данной теме. В Москве по состоянию на 31 декабря 2014 года застрахованы более 2,39 млн жилых помещений. В 2014 году страхователям выплачено 243 млн руб. по 6944 страховым случаям, включая субсидии правительства Москвы на сумму 72,6 млн руб.», – приводит данные руководитель хакасского филиала СПАО «Ингосстрах».

Оксана Рубаха уверена, что людей нужно постоянно информировать о страховании, мягко, но настойчиво убеждая в необходимости защитить свое имущество. И делать это должны, в первую очередь, местные власти.

Страховщики уверяют, если страхование имущества станет массовым, то и полисы значительно подешевеют. Участники рынка ссылаются на советский опыт, когда страхование жилья было обязательным, а стоимость страховки не была обременительной для граждан.

ДОБРАЯ ВОЛЯ ГОСУДАРСТВА

В отсутствии страховой защиты на защиту пострадавших от пожаров в Хакасии встает государство. До 1 сентября в республике предстоит построить порядка 1,5 тыс. домов. Компенсация от государства, однако, не учитывает размер потерянного имущества, каким бы он ни был, погорельцы получат в дар относительно небольшие дома – площадью 42 или 54 кв. метра.

Масштабы бедствия

С момента страшных пожаров в Хакасии прошло три месяца. Республика постепенно восстанавливается. В начале июля были сданы первые дома для погорельцев – две семьи из Абакана получили новое жилье. К концу месяца строители обещают заселить первые дома в пострадавших от огня селах. Президент России Владимир Путин поручил полностью завершить все работы к 1 сентября.

Огненная стихия 12 апреля оставила без крова почти 5 тыс. человек в 33 населенных пунктах. Жертвами пожара стали 32 человека. Все пострадавшие получат материальную помощь и новое жилье. По оценкам региональных властей, предстоит восстановить порядка 1,5 тыс. домов.

На восстановление жилья для погорельцев, по уточненным данным, потребуются порядка трех миллиардов рублей, на объекты социальной инфраструктуры – 132 млн руб. Для восстановления коммунальной и дорожной инфраструктуры потребуется вложить еще 174 млн руб. Ущерб сельскому хозяйству региона нанесен в сумме порядка 400 миллионов рублей. Как отметил в одном из интервью глава Хакасии Виктор Зимин, эти цифры – ущерб, который на сегодняшний день можно подтвердить документально, с позиции возмещения именно через бюджетные программы, что, естественно, да-

леко не всегда возможно. Цифры по реальному ущербу примерно в полтора раза выше.

При этом сама Хакасия с ее дефицитным бюджетом и долгами по кредитам просто не имеет возможности выделить хоть какие-то средства на восстановление пострадавших территорий. Республике помогают всем миром. Основные затраты взял на себя федеральный бюджет – регион получит 3 млрд 123 млн рублей. Из этих средств выплачиваются компенсации погорельцам, строится жилье, восстанавливаются коммуникации.

Остальная помощь – благотворительная. Значительные средства перечислили «РУСАЛ», сотовый оператор «Мегафон», 30 млн рублей перечислил Сбербанк. А такие компании как «РусГидро» и «Роснефть» взяли на себя расходы по восстановлению сгоревших объектов инфраструктуры. «РусГидро» строит в селах республики семь новых фельдшерско-акушерских пунктов (ФАП), а «Роснефть» оплачивает возведение новой библиотеки в райцентре Шира.

Со всех концов страны в республику идут посылки с гуманитарным грузом. Пострадавшей Хакасии помогают власти других регионов и простые люди. Отправляют одежду, посуду, бытовую технику, строительные материалы. В первые дни после пожаров в поддержку погорельцев был открыт благотворительный счет, куда поступают пожертвования от организаций и простых граждан. На данный момент собрано уже более 195 млн рублей.

Надо сказать, что на республику уже обрушивались несчастья – несколько раз за последние годы в регионе происходили довольно серьезные землетрясения, в прошлом году Хакасию топило. Но огненной стихии власти республики никак не ожидали. К весенним степным палам и лесным пожарам здесь привыкли и научились с ними худо-бедно бороться, но к бедствию такого масштаба не был готов никто.

«Республику накрыл циклон. Влажность, как в Сахаре, упала до 2%! Одновременно загорелись до тысячи домов... Чтобы потушить их, нам потребовалось бы одновременно не меньше трех тысяч пожарных машин, высота огня временами достигала пяти метров!.. Тем не менее, мы спасли не меньше 70 тысяч домов!..», – рассказывал Виктор Зимин во время визита Президента.

Впрочем, в прокуратуре республики уверены, что без человеческого фактора в этой истории все же не обошлось.

«Местные жители в нарушение правил и вопреки здравому смыслу жгли сухую траву и организовывали нелегальные свалки. Чиновники, в свою очередь, не следили за противопожарной безопасностью: в некоторых районах даже не были оборудованы подъездные пути и водоемы. И именно эти территории больше всего пострадали от огня. Возбуждено больше сотни административных дел в отношении должностных лиц и руководителей поселений», – рассказали в региональной прокуратуре.

Однако уголовные дела не меняют ситуацию – Хакасия по-прежнему не готова к подобным пожарам, – убежден депутат республиканского парламента Владимир Керженцев. «Поля вокруг населенных пунктов должны быть вспаханы, требуется восстановить противопожарную службу, закупить новую технику, восстановить пожарный надзор. Масштабная работа в этом направлении так и не началась», – отмечает народный избранник.

«Обратный отсчет»

Понятно, что противопожарная работа над ошибками – дело будущего, сейчас главное – восстановление жилья, а сроки уже поджимают. Как выразился глава региона, для строителей уже «начался обратный отсчет».

После второго приезда Президента, когда жители деревни Бей-Булук пожаловались первому лицу государства на то, что глава республики ни разу у них не был, Виктор Зимин лично каждую неделю инспектирует стройки, объезжает пострадавшие деревни и поторапливает строителей. Впрочем, несмотря на такую активность, федеральные власти все же сомневаются, что к 1 сентября погорельцы обретут крышу над головой.

«Вызывает большую тревогу ход работ по ликвидации последствий пожара в республике Хакасия», – отметил замглавы Минстроя России Леонид Ставицкий. По его словам, работы ведутся недостаточно активно из-за ограниченного количества трудовых ресурсов. В июле, в момент пиковой нагрузки, на объектах должны находиться не менее пяти тысяч человек, в то время как задействованы чуть более двух с половиной. Он отметил, что региональные власти хоть и стараются привлекать местное население, субподрядные организации, но процесс идет медленно. Есть риск не поспеть в намеченные сроки.

А вот районные власти степенно замечают, что в строительстве жилья торопиться – себе дороже. «Я выслушал немало критики в свой адрес по поводу того, что строительство идет медленно, но я уверен, что в будущем это окупится с лихвой. Жилье мы строим на долгие годы и для комфортного проживания», – говорит глава Бейского района Юрий Курлаев, где огонь уничтожил 380 домов.

По его словам, на начальном этапе строительства ощущалась нехватка строительных материалов, были проблемы с финансированием, – строительные организации вели работы за свой счет. Сейчас эти проблемы решены, но есть другие – нехватка рабочих рук и недобросовестность некоторых субподрядчиков.

«Ряд строительных фирм мы сняли с участков за некачественную работу. Сегодня они работают на других объектах Хакасии, где также проявляют себя не с лучшей стороны. В связи с этим в настоящее время в республике создается единая коммуникационная база для того, чтобы определить всех недобросовестных подрядчиков и в будущем не допустить их к строительству домов, ведь от работы таких горе-строителей зависят судьбы людей», – говорит глава района.

«Государство поможет»

Как отмечает Юрий Курлаев, жилье строится полностью благоустроенное: с горячим и холодным водоснабжением, ванными, туалетами. Там, где не удастся подвести централизованные коммуникации, обещают пробурить индивидуальные скважины.

Между тем, даже перспективы благоустройства не радуют многих жителей – дома площадью 42 или 54 кв. метра (а таких большинство) по деревенским меркам совсем маленькие. А ведь есть и по 33 «квадрата».

Однако чиновники прямо заявляют недовольным: «Сгоревшие дома – это частная собственность. У государства нет обязательств по обеспечению граждан домами, это исключительно его добрая воля». И добавляют, что тот, кто действительно переживает за свое имущество, должен страховать его, а не надеяться на чудо – что кто-то вернет все утраченное.

«Никто специально не анализировал категорийность пострадавших от огня домов – избушки это были или хоромы. Понятно, что и сумма страховки в этих случаях заметно бы отличалась. Пострадали люди из разных слоев населения. Но очевидно, что, имей большинство из них страховку, вопросов по восстановлению жилья было бы гораздо меньше. И сумма бюджетных расходов была бы совсем иной. С учетом того, что в последние годы в республике нередко происходят природные катаклизмы, страхование жилья в Хакасии представляется более чем целесообразным», – отмечает пресс-секретарь министерства строительства и ЖКХ Хакасии Татьяна Зырянова.

Однако те же самые чиновники не торопятся продвигать систему страхования в массы. Страховщики удивляются, кому как не власти на местах, той, которую в лицо знает население, рассказывать о том, как и от чего беречь нажитое имущество. «Со страхованием у нас сложно. У людей часто элементарно нет работы, выживают, как могут, за счет своего хозяйства. Естественно, в первую очередь думают о том, как прокормить семью. Да и не развито это у нас как-то, если человек живет в деревне, то ему еще надо куда-то доехать, чтобы найти офис страховой компании. А если это одинокие старики? Или вот, у кого-то, например, был страховой случай с машиной, и человек остался недоволен тем, как разрешилась ситуация – доверие к страховщикам пропало совсем, еще и соседям рассказал, и они задумаются, страховаться или нет», – рассказывает один из представителей бейской администрации. Сегодня согласно данным соцопросов на тему страхования, на вопрос «почему вы не страхуете свое жилье?» респонденты чаще всего отвечают: «ничего не случится» и «государство поможет». По оценкам страховщиков, на сегодняшний день в России реально застраховано не более 2–3% от общего количества объектов недвижимости, принадлежащих частным лицам.

Наталья Гетманова

БЕЗ СТРАХОВКИ? – ЧЕРЕЗ СУД!

По примерным оценкам, жилье только 10% погорельцев Хакасии было застраховано и, в основном, в порядке получения ипотеки. После пожаров многим пострадавшим пришлось доказывать свои права на компенсации и новое жилье в суде.

Спорные вопросы

«Мы бежали как будто по пламенному тоннелю. Бежать можно было только в одном направлении – со всех остальных сторон наступал огонь. Все, чего он только касался, вспыхивало, как порох. Я не сразу поняла, что обожглась, – меня откинуло, и я упала на колени. И земля, и воздух вокруг были раскаленные», – рассказывала 12 апреля жительница села Шира Елена Сухарева. Этот день в Хакасии с ужасом вспоминают тысячи людей. В считанные минуты огонь уничтожал все, что наживалось годами, десятилетиями. Стихия сметала целые улицы, деревни.

Сразу после трагедии всем пострадавшим пообещали новое жилье и материальную поддержку. На деле же в этих обещаниях оказалось много «но». В помощи отказали тем, кто имеет в собственности другое жилье или долю (даже если эта доля совсем смешная – 5–7 кв. м.), предъявлялись претензии к документам, у кого-то возникли проблемы с пропиской. В результате сотням погорельцев пришлось идти в суд. Можно себе представить, в каком состоянии были люди, и без того переживающие большую потерю. «Гоняют по кругу за всякими справками, к делу не относящимися. Доходит до того, что надо доказать, что ты с мужем действительно жила, и что сын – действительно твой сын! Театр абсурда какой-то!», – говорит пострадавшая Надежда Пестрикова.

Через суд пришлось доказывать даже право на компенсации. Всем пострадавшим положены компенсации по 10 тыс. рублей на человека, по 50 тыс. рублей получают те, кто утратил имущество частично, по 100 тыс. рублей выплачивают тем, кто потерял в огне все нажитое. На данный момент сумма ком-

пенсационных выплат составила 503 млн рублей.

Но, даже те, кто получил положенные выплаты, не всегда довольны их размерами. «Что это за компенсация? Неужели я за 60 лет только 100 тысяч и заработал? Получается, что кроме кровати и тумбочки у меня ничего и не было? Следователь спрашивал, чем я смогу доказать, что у меня было три телевизора, два холодильника и т.п… Сохранились ли у меня паспорта на бытовую технику… Как будто я об этом думал во время пожара!», – рассказывает потерявший жилье Александр Кравченко.

Отстояли права

Что касается жилья, то первоначально на восстановление могли рассчитывать только чуть больше половины пострадавших – власти начали отстраивать около 800 домов из 1,5 тыс., уничтоженных огнем. К настоящему моменту строится уже 1067 домов.

Среди тех, кому первоначально отказали в жилье по суду, есть, к примеру, и многодетные семьи. Так, семья Смирновых из села Сабинка с тремя детьми временно живет в одной из гостиниц в Саяногорске. У отца семейства обнаружилась доля в родительской квартире – 7 кв. м. Суд вынес решение – в жилье отказать.

«У меня в собственности тоже остался дом, купленный под материнский капитал, всего 29 квадратов на пять человек. А мой другой дом сгорел, он был 93,3 квадрата. Мне отказывают в строительстве. Что предпринять, пока не знаю», – рассказывает многодетная мать Наталья Леонова.

Но есть надежда, что эти проблемы все же разрешатся в ближайшее время. Правда, после новых походов по судам. Федеральные власти услышали многочисленные обращения и от пострадавших, и со стороны местного правительства, в результате, в середине июля были внесены изменения в постановление правительства РФ № 429, которыми было утверждено право на строительство дома для тех людей, у которых есть второе жилье, но оно менее учетной нормы (по ст. 50 Жилищного кодекса Российской Федерации).

Многодетные семьи, где трое и более детей до 18 лет, включая усыновленных, падчериц и пасынков, теперь наделяются правом на строительство жилья из расчета 18 квадратных метров на каждого члена семьи. Ранее максимальная площадь, на которую они могли рассчитывать, составляла 72 кв м.

К членам семьи теперь также относятся дети, находящиеся под опекой (попечительством), находящиеся на воспитании в приемных семьях. Таким образом, этим семьям будут построены дома, исходя из площади ранее занимаемого помещения (например, если дом был площадью 70 кв. м, такой семье построят дом ближайшей социальной нормы – 72 кв. м). Право собственности не оформляется на детей, находящихся под опекой (попечительством). Это делается для того чтобы дети не потеряли право на получение жилья от государства по достижении 18 лет.

При этом в пресс-службе министерства строительства и ЖКХ Хакасии подчеркивают, что, если граждане не имеют правоустанавливающих документов на сгоревший дом, но имели постоянную регистрацию в утраченном жилье либо признаны судом постоянно проживающими в таких домах, жилье будет построено и передано для проживания на условиях социального найма. То есть, оформить его в собственность будет нельзя.

Получившие право на строительство жилья люди снова пойдут в суды, дождутся положительных решений, потом пройдут всю административную цепочку, чтобы их включили в соответствующие списки и, наконец, начали строить долгожданные квадратные метры. Но очевидно, что отметить новоселье вместе с большинством товарищей по несчастью, как обещают к 1 сентября, они не успеют.

Вместе с тем, остались ситуации, которые не решают даже законодательные уступки.

Вот что рассказывает жительница Шира Ольга Гартвих: «Мы заняли деньги под расписку у родственников – 2 млн. рублей, купили недостроенный дом. В расписке мы указали, что обязуемся отдать долг, продав имеющуюся в собственности квартиру и дом. Купленное жилье мы достроили и заселились в него в ноябре прошлого года, а 12 апреля дом сгорел. В строительстве жилья нам отказали, так как на момент пожара на меня и моего супруга были зарегистрированы еще два жилых помещения (квартира и дом, которые у меня стоят на продаже). Но по факту получается, все имеющееся жилье я должна отдать за долги, а приобретенное жилье сгорело. Как быть, не знаю. В администрации района говорят: незачем было лезть в долги, если их нечем отдавать, но это ведь не так, я выставила квартиры в продажу, но за такой маленький срок они просто еще не продались».

В подобных ситуациях, казалось бы, как никогда надо думать о страховке. Но среди местных жителей эта идея совсем непопулярна.

«Как наше государство выплачивает страховки, мы уже видим на автомобилях. Только судиться, и то обвинят хозяина и не выплатят», – говорит житель Абакана Игорь Богданович.

Его поддерживает один из погорельцев: «Машины страхуем, потому что обязаловка. А при ДТП кому-то 5 тысяч выплаты, кому-то 50 тысяч, а кому-то и совсем ничего. Так и со страхованием жилья – институт страхования и государство никакой гарантии не дают, что при пожаре вам выплатят на новый дом, а не на собачью конуру. А то и обвинят хозяина жилья: сам поджег, денег халявных захотел! На Европу и Америку нечего равняться – там страховка обязательна, но и страховые компании не «кинут» на деньги – репутация дороже. А у нас, то ОСАГО с нагрузкой, то страховые компании банкроты… А государство в стороне».

Сами страховщики уверяют, что в ситуации, когда происходит стихийное бедствие, никаких проблем с выплатами быть не может – есть отчеты МЧС, на них и опираются

при выдаче компенсаций. И, если при наводнении, например, еще можно как-то оценить сумму ущерба, то при пожаре даже этого делать не придется – невооруженным глазом видно, что все уничтожено.

В числе сознательных

По примерным оценкам, застраховавших свое жилье среди погорельцев в Хакасии оказалось лишь 10%, и в основном это те, кто взял жилье в ипотеку.

Так, в селе Новоенисейка, к примеру, сгорели более 100 домов, и «ни на один из домов в населенных пунктах не была оформлена страховка», – призналась глава сельсовета Татьяна Петрова.

В хакасском филиале компании «Росгосстрах» рассказали, что в пострадавших населенных пунктах у компании порядка 400 застрахованных жилых домов. Однако фактически пострадало чуть больше десятка строений в Саяногорске, Черногорске, поселках Шира и Копьево. Согласно данным экспертов, основная масса строений сгорела полностью, один дом в Черногорске пострадал частично. Совокупный ущерб по осмотренным строениям оценивается в 8,3 млн рублей.

В числе немногих застраховавших жилье оказалась семья Чикуновых из Черногорска.

«В наших краях несколько лет назад уже был большой пожар. Также весной сгорели дома на соседней улице. С тех пор мы решили не рисковать и оформили страховку, как оказалось, не зря. В этом году она нам очень пригодилась. В этот раз пожар прошел по нашей улице, в один момент девять домов превратились в пепел. У страховой компании не было сомнений в сумме ущерба, поэтому оценили все быстро и выплатили нам компенсацию», – рассказывает глава семьи Валерий Чикунов.

По его словам, уплаченные за страховку средства полностью себя оправдали: «Я считаю, нужно объективно оценивать риски – если что-то может произойти с большой вероятностью, то тут даже не надо задумываться, страховаться или нет. Не стоит надеяться на помощь от государства, откуда-то еще. Лучше заранее подумать, как обезопасить себя».

Рисунок: Корнил Пузанков

Рисунок: Корнил Пузанков

Олег Прусаков

26 июня 2015 года Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) и компания «ФБК Грант Торнтон» провели обсуждение публичного доклада Роспотребнадзора «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2014 году». Доклад издается ежегодно с 2013 года в рамках реализации Проекта Минфина России и Всемирного банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации». Начальник управления защиты прав потребителей Роспотребнадзора Олег Прусаков ответил на вопросы нашего журнала о работе, которую проводит ведомство в этой важной, в том числе, для развития страховой отрасли, сфере.

Фото: Роспотребнадзор

НАДЗОР И ЗАЩИТА

«Современные страховые технологии»: Олег Владимирович, какие риски для потребителей финансовых услуг в 2014 году преобладали? Какие тенденции присутствуют?

Олег Прусаков: В докладе Роспотребнадзора представлены выводы об изменениях макроэкономической, правовой и институциональной среды в 2014 году и их воздействии на развитие системы защиты прав потребителей в финансовой сфере. Если говорить о тенденциях, то они очевидны: это – снижение реальных доходов населения, с одной стороны, и появление все более сложных финансовых продуктов – с другой. Последнее сопровождается недостаточным раскрытием информации исполнителями этих постоянно усложняющихся услуг. Такая ситуация на фоне низкого уровня финансовой грамотности населения увеличивает риски на рынке

финансовых услуг, в частности, в сегменте потребительского кредитования и в страховании. Так что важность защиты прав потребителей финансовых услуг постоянно возрастает. А значит, и роль Роспотребнадзора как государственного органа в области защиты прав потребителей тоже становится все более важной.

«ССТ»: Много ли жалоб от потребителей финансовых услуг получает Роспотребнадзор? Какова динамика последнего года? И как в этом разрезе выглядит рынок страхования?

О.П.: К сожалению, количество жалоб растет. В 2014 году в адрес Роспотребнадзора поступило почти 30 тысяч обращений по поводу нарушений прав потребителей финансовых услуг, это на 52% больше, чем годом ранее. Подавляющее большинство обратившихся заявили о нарушении своих прав организациями банковского сектора (63%) и страховыми компаниями (29%). Причем число жалоб на страховые организации за год увеличилось в 3,2 раза – до 10668.

«ССТ»: Очевидно, эта динамика проявилась не за один день. В связи с нарастающим количеством жалоб, проводились ли в прошлом году и проводятся ли сейчас какие-либо мероприятия по снижению числа нарушений прав потребителей?

О.П.: Да, конечно, такие мероприятия проводятся постоянно. Должен отметить, что доля проверок, по результатам которых были выявлены нарушения, достигла в среднем 60%. Количество дел о привлечении к административной ответственности, направленных на рассмотрение в суды, выросло за прошлый год на 11%. Доля по-

Диаграмма 1. Структура обращений потребителей по видам финансовых услуг, рассмотренных Роспотребнадзором в 2014 году.

данных Роспотребнадзором судебных исков, которые разрешились в пользу потребителей, в 2014 году достигла 73%.

«ССТ»: Это мероприятия, которые касаются пресечения уже совершенных нарушений и ответственности за них. Однако есть еще и профилактика таких нарушений. Ставил ли Роспотребнадзор перед собой такие задачи?

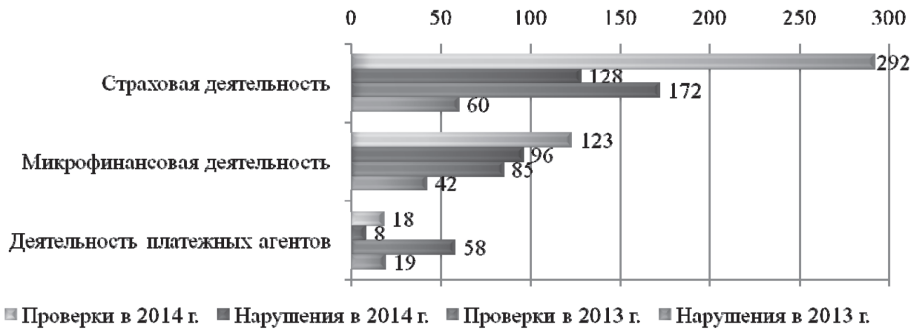
О.П.: Лучшая профилактика – это повышение уровня финансовой грамотности и расширение доступности финансовых услуг. Роспотребнадзор активно занимается консультационной и образовательной деятельностью. Можно сказать, что на рост жалоб мы ответили ростом количества предоставленных потребителям консультаций: по итогам прошлого года оно увеличилось на 45% – до 14205 консультаций.

«ССТ»: А кто еще активно занимается деятельностью в области повышения финансовой грамотности населения России?

О.П.: Конечно, мы работаем не в одиночку. Просветительской деятельностью и консультированием граждан активно занимаются крупнейшие общественные объединения потребителей: Союз защиты прав потребителей финансовых услуг (ФинПотребСоюз), Конфедерация обществ потребителей (КонфОП), Союз потребителей Российской Федерации.

Кроме того, Роспотребнадзор активно участвует в реализации Проекта Минфина «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации». У нас общие цели – повысить уровень финансовой грамотности наших сограждан и усилить степень их правовой защиты в сегменте финансовых услуг. В долгосрочном периоде достижение этих целей должно при-

Диаграмма 2. Данные по динамике числа проверок и выявленных нарушений за 2013–2014 годы.



вести к более ответственному поведению потребителей на рынке финансовых услуг, более эффективной защите их прав как потребителей финансовых услуг, укреплению российского финансового сектора в целом, повышению уровня доверия потребителей к финансовым институтам, в том числе, и к страховым компаниям и, пожалуй, главное – реальной, а не декларируемой добросовестной поведенческой практике самих участников финансового рынка по отношению к своим клиентам – физическим лицам.

«ССТ»: Что конкретно делается – приведите примеры, пожалуйста.

О.П.: Защищен – значит, вооружен знаниями. Например, в рамках проекта было напечатано более 7,5 млн информационных буклетов по ключевым финансовым услугам для распространения Роспотребнадзором в регионах России – это серьезный вклад. В рамках образовательной деятельности консультационные пункты и центры Роспотребнадзора провели за 2014 год в общей сложности 899 мероприятий по всей стране, увеличив их количество на 164%.

«ССТ»: Олег Владимирович, Центральный Банк, являясь мегарегулятором, осуществляет контроль за деятельностью страховых компаний, равно как и других участников финансовых рынков. Каким образом разделяются функции по защите прав потребителей между ЦБ и Роспотребнадзором?

О.П.: Напомню, что в 2014 году в составе центрального аппарата Банка России была создана специальная Служба по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров, в результате чего государственные гарантии защиты прав потребителей финансовых услуг были значительно усилены. Реализуя каждый свои полномочия в этой сфере деятельности, Роспотребнадзор и Банк России дополняют друг друга, и вместе сообща должны обеспечивать более эффективную правовую защиту потребителей финансовых услуг. На практике это, в том числе, означает формирование совместных правовых позиций по соответствующим обращениям, заявлениям, жалобам потребителей финансовых услуг на нарушение их прав и законных интересов.

Кроме того, наше взаимодействие на уровне территориальных органов, учреждений и структурных подразделений реализуется в форме проведения совместных мероприятий, заседаний совместных рабочих групп, обмена информацией, сверки статистических данных и в других формах. При наличии в обращениях, заявлениях, жалобах потребителей финансовых услуг признаков нарушения Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», они рассматриваются Роспотребнадзором в пределах установленной компетенции. Если же наличествуют признаки нарушения федеральных законов, надзор и контроль за соблюдением которых осуществляет Банк России, то такие обращения, заявления или жалобы рассматриваются Банком России.

ПОЖАРНЫЙ КОНТРОЛЬ

Дарья Ваганова

окончила Ивановский государственный политехнический университет в 2011 году. Награждена медалью МЧС России «За пропаганду спасательного дела». В настоящее время является руководителем направления корпоративных коммуникаций Национального союза организаций в области обеспечения пожарной безопасности (НСОПБ).

Николай Афанасьев

окончил Смоленское высшее зенитное ракетное инженерное училище в 1990 году. В разные годы работал в ФКУ «ЦСА ОПС» МВД России, НП «Гильдия Безопасность». В настоящее время является директором НП «Национальное объединение специалистов (экспертов) в области оценки соответствия» (НОЭС).

Контроль соблюдения правил пожарной безопасности проводится службой государственного пожарного надзора (ГПН) раз в три года, и для предприятий нередко выливается в штрафы за те или иные нарушения. Выходом из положения может стать обращение к независимым экспертным организациям, обслуживание у которых, по закону, освобождает от необходимости проверок государственной инспекции и является наиболее экономичным способом решения вопросов пожаробезопасности.

Что такое аудит пожарной безопасности?

Время диктует необходимость внедрения новых эффективных схем во всех отраслях хозяйствования. Одна из таких схем – аудит безопасности в сфере пожарного надзора, который предполагает функционирование системы независимой оценки рисков. Данная система – добровольная. Собственник объекта сам вправе решать, кто его будет проверять, – инспектор или аттестованный эксперт. Инспектор государственного пожарного надзора (ГПН) осуществляет проверки на объекте один раз в три года, а аттестованный эксперт контролирует обеспечение пожарной безопасности на объекте постоянно, но в этом случае проверки со стороны ГПН не осуществляются.

Внедрение пожарного аудита было обусловлено рядом причин.

Первая – изменение профиля собственника. Если раньше вся собственность в стране принадлежала государству, а частная собственность составляла ничтожную часть, то теперь в частной собственности находится не менее половины помещений, являющихся объектами пожарной защиты. В советские времена инспекторы могли прийти с проверками соблюдения норм пожарной безопасности на какое-либо предприятие в любое время. Так собственник всех объектов (государство) следил за обеспечением пожарной безопасности своего имущества. Штрафы, как мера воздействия на нерадивых руководителей предприятий, были невысокими.

Времена изменились. За пожарную безопасность на объекте по-прежнему отвечает собственник, но собственность стала частной. Собственник несет ответственность за сохранность своего имущества и за жизнь людей, которые находятся на принадлежащем ему объекте. При этом консультирование и экспертная деятельность уже не входят в обязанности пожарного инспектора, он осуществляет только надзор.

Второй причиной, которая обусловила появление пожарного аудита, стало значительное увеличение в стране сектора малого и среднего бизнеса. Посудите сами, сегодня государственный пожарный надзор обслуживает более трех миллионов различных объектов. На одного инспектора приходится порядка 200–240 различных предприятий и организаций. Понятно, что такое соотношение

говорит не в пользу качества надзора и эффективности защиты от пожаров.

Третья причина для появления пожарного аудита – развитие страхового рынка. При проведении предстраховой экспертизы имущества целесообразно использовать результаты независимой оценки пожарного риска, так как ее проводят высококвалифицированные специалисты в области пожарной безопасности. Да и собственник не в накладе – получает «два в одном» – заключение для страховой компании и освобождение от проверок ГПН на три года.

Четвертой причиной стали избыточные административные барьеры на пути развития малого и среднего предпринимательства. Задача государства – снизить административные барьеры и дать бизнесу большую свободу. В этой связи был введен такой инструмент, как «расчет пожарного риска», который позволяет снизить затраты собственника на обеспечение пожарной безопасности. Вместо установки дорогостоящего оборудования собственник помещения может провести «расчет пожарного риска» и доказать пожаробезопасность объекта, или применить такой расчет в случае, если объект является памятником культуры, и установка требуемого оборудования может негативно сказаться на сохранении внешнего вида культурного объекта.

Вместе с тем, задача любого бизнеса – получить максимальную прибыль. Поэтому решение вопросов пожарной безопасности предпринимателями часто откладывается «на потом», «забывается» или вообще не рассматривается. Зная, что достаточно большая часть собственников объектов охраны не являются добросовестными, и они в большей степени нацелены на то, чтобы избежать проверок и штрафов, а не на то, чтобы повысить пожарную безопасность своего объекта, государство пошло на увеличение штрафных тарифов.

Государство взяло курс на внедрение независимой оценки рисков, пожарного аудита и пожарного декларирования как альтернативных способов доказательства соответствия объекта требованиям пожарной безопасности.

Итак, изменение экономической системы в стране потребовало и реорганизации системы надзора пожарной безопасности объектов. Государство взяло курс на внедрение независимой оценки рисков, пожарного аудита и пожарного декларирования, как альтернативных способов доказательства соответствия объекта требованиям пожарной безопасности. Пожарный надзор для объектов, где используются эти инструменты, сводится к минимуму, проверки становятся документарными или не проводятся вообще.

В соответствии с п. 31 приказа МЧС России от 28.06.2012 № 375 «Об утверждении Административного регламента Министерства

Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий исполнения государственной функции по надзору за выполнением требований пожарной безопасности», «планирование проверок осуществляется на основе анализа обстановки с пожарами.., сведений о проведении независимой оценки пожарного риска (НОР) на объектах защиты, выполненной аккредитованной в установленном порядке организацией, с выводом о выполнении условий соответствия объекта защиты требованиям пожарной безопасности…»

В случае поступления до утверждения ежегодного плана в орган ГПН, непосредственно осуществляющий государственную функцию на объекте защиты, заключения НОР, плановые проверки в отношении таких объектов защиты планируются по истечении трех лет со дня поступления в орган ГПН заключения НОР.

Непринятие органами ГПН к сведению заключений НОР, поступивших на стадии планирования проверок, является прямым нарушением Административного регламента (Письмо МЧС России от 09.08.2013 № 19-3-1-3329).

Еще одним экономическим стимулом для участия предпринимателей в системе независимой оценки рисков становится предоставление им органами власти различных льгот, в случае, если заключение экспертизы будет иметь положительную оценку. И они уже есть. Например, организация для целей налогообложения вправе учитывать в расходах стоимость услуг по проведению независимой оценки пожарного риска, при наличии соответствующего документального подтверждения понесенных расходов.

Аудит пожарной безопасности осуществляется исключительно в добровольном порядке, поэтому предприниматели смогут самостоятельно или при помощи независимой экспертной организации задекларировать обеспечение пожарной безопасности на своем объекте и нести ответственность за ее выполнение перед третьими лицами и государством.

Пожарным аудитом в России занимаются уже более 600 аккредитованных организаций, в составе которых более 2 300 экспертов.

Пожарным аудитом в России занимаются уже более 600 аккредитованных организаций, в составе которых более 2 300 экспертов. Деятельность организаций, проводящих независимую оценку пожарного риска, в настоящее время пока еще не сопоставима с деятельностью надзорных органов МЧС России. Вместе с тем, уже более 20 000 организаций отдали предпочтение проведению независимой экспертизы, и, в соответствии с действующим законодательством, их объекты освобождены от плановых проверок органами ГПН.

Экономическая выгода

Давайте поразмышляем над высказыванием многих недальновид-

ных «философов», которые говорят, что независимая оценка пожарных рисков неинтересна и финансово невыгодна для лица, управляющего объектом защиты, так как ту же самую работу может сделать инспектор государственного пожарного надзора на безвозмездной основе.

Да, это так. Действительно инспектор приходит бесплатно, а аудитор за деньги. Но! Давайте не будем забывать, что, не уделяя должного внимания обеспечению пожарной безопасности и дождавшись прихода надзорного органа, юридическому лицу придется заплатить штраф за нарушение требований пожарной безопасности в размере от 150 до 600 тысяч рублей. В условиях особого противопожарного режима эта цифра составит миллион рублей. Возможна и приостановка деятельности предприятия на 90 суток. В итоге утраченная выгода может составлять миллионы рублей и потерю бизнеса. При этом затраты, связанные с обеспечением пожарной безопасности на объекте защиты, предприниматель все равно понесет.

Далее, ответим на вопрос – смогут ли руководители среднего и малого бизнеса, не обладая специальным набором знаний в области пожарной безопасности, самостоятельно обеспечить должный уровень пожарной безопасности на объекте защиты, и, таким образом, избежать неотвратимости наказания? Вероятнее всего – нет!

Предположим другое развитие событий. Руководитель малого и среднего бизнеса возьмет в штат специалиста в области пожарной безопасности со средней зарплатой хотя бы в 30 тысяч рублей. За год затраты на такого специалиста, с учетом зарплаты, налогов, аренды рабочего места, расходных материалов и прочего, составят примерно 600 тысяч рублей.

Также есть и другой, «бесплатный вариант». Руководитель получает пожарно-техническое образование в высшем учебном заведении в течение пяти лет, и раз в пять лет проходит переподготовку. В результате чего он прекрасно знает, как обеспечить пожарную безопасность на объекте защиты и может разговаривать с начинающими пожарными инспекторами на одном языке. Помимо этого, не забудем отправить его получить знания на уровне молодого специалиста трудовой инспекции, санитарно-эпидимиологической, налоговой, финансовой и так далее. В итоге мы получим квалифицированного во всех отраслях и уверенного в себе руководителя, правда, не моложе 150 лет.

Абсурдность данной ситуации заключается в том, что без привлечения квалифицированного специалиста руководитель всегда будет виноват в том, что он не может обеспечить должный уровень пожарной безопасности на объекте защиты, не неся определенных финансовых затрат и не имея необходимых знаний. А ведь, помимо этого, ему необходимо строить бизнес, оплачивать налоги, труд работников и так далее.

Проведение независимой оценки пожарного риска поможет избежать необоснованных финансовых затрат со стороны собственника.

Так, с помощью обоснованных расчетов пожарных рисков можно понять, что индивидуальный вероятный риск на объекте защиты достигает 1/1 000 000, и нет необходимости необоснованно монтировать дорогостоящие системы, которые лягут на себестоимость производимых предприятием продуктов или услуг. Проведение независимой оценки пожарного риска на объектах защиты малого и среднего бизнеса минимизирует их расходы. Как пример, средняя стоимость аудита составит 50–100 тысяч рублей. Последующие ежемесячные затраты на работы с частичной занятостью специалиста по пожарной безопасности на аутсорсинге потребуют около 5 тысяч рублей.

Ну а проведение НОР на крупных предприятиях за счет экономии на установке дорогостоящего оборудования и его обслуживании позволяет сэкономить миллионы рублей. Но это ничто по сравнению с сохранением человеческих жизней! Кроме того, организация для целей налогообложения вправе учитывать в своих расходах стоимость услуг по независимой оценке пожарного риска в отношении своих помещений. Да и руководитель узнает реальное положение вещей в области пожарной безопасности на вверенной ему территории.

Итак, сравнение «бесплатного инспектора» и «платного аудитора» явно не в пользу первого!

Наша задача – донести до руководителей их выгоду по проведению независимой оценки пожарных рисков и своевременного обеспечения пожарной безопасности на объекте и дать им понять, что бесплатный сыр бывает только в мышеловке.

Подведем итог, что дает независимая оценка пожарного риска:

- освобождение от проверок органами ГПН;
- снижение стоимости мероприятий по обеспечению пожарной безопасности;
- уверенность руководителя, что граждане, находящиеся на его объекте, находятся в безопасности;
- возможность использования заключений для целей залога, предстраховой экспертизы и т.д.

А как не ошибиться в выборе экспертной организации? Прежде всего, необходимо обратить внимание на наличие у организации, проводящей НОР, аккредитации МЧС России на проведение названных работ. В противном случае МЧС России не признает результаты. Также немаловажно выяснить, подтверждена ли компетентность эксперта сторонними организациями. Подтверждающими документами могут являться аттестат добровольной системы сертификации общественной организации, свидетельства саморегулируемых организаций о членстве. Наличие таких документов является гарантией того, что эксперт не «пропадет» и не убежит от ответственности, так как финансово за него отвечает саморегулируемая организация. Реестр таких экспертов опубликован на сайте http://www.consult-cct.ru/#.

ОСТАНУТСЯ РЕАЛЬНЫЕ ИГРОКИ

Роман Тихоненко

окончил Финансовую Академию при Правительстве РФ (текущее название – Финансовый Университет при Правительстве Российской Федерации) в 2001 году. Получил степень кандидата экономических наук в 2005 году. В страховании работает с 2000 года. В 2009–2015 годах занимал высшие руководящие позиции в российском офисе AIG. С 2015 года – президент AIG в России.

Фото: AIG

«Сценарий, когда на российском страховом рынке останется всего 50 компаний, вполне вероятен», – полагает Президент российского подразделения международной страховой компании AIG Роман Тихоненко. Но, с его точки зрения, это не является проблемой: санация рынка сделает его более прозрачным и управляемым. На нем останутся только реальные игроки.

«***Современные страховые технологии»:*** Роман, как Вы считаете, какая стратегия страхового рынка России в целях повышения доверия клиентов к страхованию будет наиболее выигрышной? Как работает ваша компания в сегодняшних сложных экономических условиях?

Роман Тихоненко: Хороший вопрос, но на него сложно ответить. Компания AIG находится не в том сегменте, где потребитель не доверяет страхованию, – мы страхуем и малый и средний бизнес, но, в основном, – крупнейшие предприятия в России. Такие страхователи используют достаточно нестандартные страховые продукты. Они покупают защиту в меньшем объеме и не от всех рисков, от которых страхуются предприятия на Западе, но, тем не менее, они используют достаточно сложные программы страхования, и с точки зрения страхования имущества, и с точки зрения страхования ответственности и защиты от финансовых рисков. Мы не видим в текущей экономической ситуации тенденции к сокращению программ страхования, но многие страхователи стремятся сократить расходы на страхование в целом. Кто-то просто пытается «сбить цену», а кто-то – уменьшить стоимость страховой защиты за счет реструктуризации программ, увеличения франшиз, исключения требования о рейтингованном перестраховании…

Полного отказа от страхования с целью экономии не происходит. Даже, наоборот, много случаев, когда наши клиенты увеличивают страховые лимиты и платят за страхование больше. И это прослеживается не только в нашей компании, такая ситуация наблюдается на рынке в целом.

«ССТ»: Почему так происходит?

Р.Т.: Один из ярких примеров: в одной из крупных компаний произошел страховой случай, после чего предприятие на практике осознало необходимость страховой защиты и приняло решение об увеличении страховой суммы более чем в два раза. Речь идет о страховании ответственности директоров (D&O). По этому виду страхования убытков в России мало, в нашей

Полного отказа от страхования с целью экономии не происходит. Даже, наоборот, много случаев, когда наши клиенты увеличивают страховые лимиты и платят за страхование больше.

практике до 2013 года все случаи убытков легко перечислить на пальцах одной руки. При этом за два последних года по D&O произошли около 20 убытков.

Многие не понимают по сей день, зачем нужен этот вид страхования, ведь ценность страховой услуги многие оценивают только после того, как испытают все ее преимущества на практике, то есть, когда убыток произойдет, и страхователь получит возмещение. С этим страхователем все так и произошло, предприятие увеличило страховую сумму при пролонгации договора до сотен миллионов долларов, несмотря на то, что их покрытия хватило при урегулировании убытка.

Растет спрос и на страхование ответственности. Все чаще у наших клиентов появляется желание котировать риски, обсуждать условия программы. В этом году мы начали работу с рынками СНГ. И, в общем, в корпоративном сегменте, как в России, так и на других рынках СНГ, если клиенты – это крупные компании, как у нас, тренд недоверия к страховщикам не чувствуется.

«ССТ»: Роман, вы работаете в дочерней компании американского страховщика. Изменилось ли отношение со стороны клиентов к вашей компании из-за санкций, из-за сложившейся политической обстановки в мире?

Р.Т.: Я могу назвать только один случай, когда акционеры российской компании приняли решение не работать с американскими компаниями вообще. Это решение не было вызвано действиями страховщика, страховой ситуацией, оно было вызвано конфликтом с американским банком. Причем этот конфликт не был связан с санкциями. Давления санкций мы не ощущаем. Да, возросла бюрократия, нужно согласовывать с клиентами дополнительные санкционные условия. Но мы не утратили доверие со стороны российских компаний. Им так же, как и раньше, требуется рейтинговая защита, хотя есть и редкие прецеденты отказа от рейтингового перестрахования. Для обеспечения рейтингового перестрахования со значительными емкостями замены таким компаниям, как AIG, на рынке нет.

Мы долго и открыто работаем с российским рынком. Найти замену компании, которая готова предоставить большие перестраховочные емкости, понимает специфику российского рынка, присутствует на нем достаточно долгое время, у которой все процессы адаптированы под российский рынок, сложно. Я общаюсь с другими крупными страховщиками, которые являются нашими партнерами по перестрахованию, но, в то же время, и нашими конкурентами, и знаю, что они предпринимали попытки поиска

Давления санкций мы не ощущаем. Да, возросла бюрократия, нужно согласовывать с клиентами дополнительные санкционные условия. Но мы не утратили доверие со стороны российских компаний.

перестраховочных емкостей и в Латинской Америке, и в Китае. Но мне известен только один успешный случай, когда был заключен успешный облигатор, и то, только в узком сегменте перестрахования. Китайский рынок пока не горит особым желанием активно взаимодействовать с Россией.

«ССТ»: А в чем проблема? Почему китайские компании не торопятся перестраховывать российские риски?

Р.Т.: Европейские андеррайтеры привыкли к российским рискам. Риск-инженеры европейских компаний уже сделали много тысяч сюрвеев (обследований) российских объектов. Все условия договоров уже подогнаны под условия европейских перестраховочных рынков. Китайские перестраховщики тоже во многом следуют западным стандартам, но у них нет необходимой экспертизы. В принципе, Китай не очень быстро выходит на внешние рынки. Возможно, если они в какой-то момент заинтересуются российским страховым рынком и активно развернутся в сторону России, то процесс окажется стремительным, как и рост китайской экономики. Но пока китайские перестраховочные компании находятся в состоянии «философского размышления». Если быть справедливым, то наш рынок достаточно мал для них по сравнению с их внутренним и, в целом, с азиатским страховым рынком, исходя из размера страховых премий, которые на них можно собирать.

«ССТ»: Лидеры рынка, так или иначе, задают тон, направление развития страховой отрасли в России. Что могут сделать страховщики для завоевания доверия потребителя?

Р.Т.: У нас есть механизмы, которые мы сами применяем, когда запускаем новые продукты или когда чувствуем, что осведомленность о том или ином страховом продукте, интересном для нас, низка. Прежде всего, мы обучаем наших посредников – брокеров, но также мы обучаем и клиентов. На форумах, круглых столах мы собираем наших существующих и потенциальных клиентов и рассказываем им о фактическом применении тех или иных страховых решений. Например, мы проводили обучение по условиям и особенностям полиса страхования кибер-рисков CyberEdge (защите от утечки данных) совместно со страховым брокером Марш для риск-менеджеров компаний и финансовых организаций. Мы взаимодействуем с Русским обществом управления рисками (РусРиск) в целях продвижения знаний о страховании среди риск-менеджеров.

«РусРиск» запускает систему сертификации риск-менеджеров, и мы, российское подразделение AIG, соби-

Китайские перестраховщики тоже во многом следуют западным стандартам, но у них нет необходимой экспертизы. В принципе, Китай не очень быстро выходит на внешние рынки.

раемся быть участниками этой системы сертификации. Возможно, часть занятий будет проходить на базе нашей Академии обучения и развития, в нашем офисе. Такой подход дает возможность прямого общения с риск-менеджерами. Риск-менеджеры присутствуют в штате далеко не всех компаний, но нашей целевой аудиторией являются именно те предприятия, где есть риск-менеджеры.

«ССТ»: Роман, численность риск-менеджеров в России увеличивается?

Р.Т.: Да, безусловно! Есть спрос со стороны предприятий, есть потребность. Все больше кадров из страховых компаний переходит на работу на предприятия в качестве риск-менеджеров. Это люди, глубоко понимающие страхование. Нужно сказать, что страхование – это один из основных инструментов риск-менеджмента, но не единственный. Сегмент предприятий, привлекающих на работу риск-менеджеров, растет; компании ориентируются на западные стандарты. Нескольких специалистов от наших клиентов в этом году мы отправим обучаться в международную Риск-Академию AIG, где риск-менеджеры крупнейших корпораций мира обмениваются своим опытом и знаниями.

«ССТ»: Роман, есть ли перспектива, что российский страховой рынок сузится до 50 игроков?

Р.Т.: Думаю, что сценарий, когда на российском страховом рынке останутся всего 50 компаний, вполне вероятен. Причем необязательно крупнейших, но прошедших «приведение в соответствие», пользуясь терминологией И. Жука. И это совершенно здоровая ситуация, это вовсе не означает насильственную консолидацию рынка. Консолидация – это побочный процесс. Одна из главных проблем страхового рынка России состоит в том, что акционеры многих страховых компаний управляют, с точки зрения активов, «пустышками». То, как они принимают любые решения – от ценообразования до политики клиентского обслуживания, серьезно отличается от действий и решений компаний, действительно рискующих своими собственными активами. Я глубоко убежден, что «пустые» компании портят рынок.

Они проводят неадекватную политику, и клиент, который не в состоянии разобраться, какая компания пустая, а какая нет, делает выбор лишь исходя из цены страховой услуги, и тем самым стимулирует деятельность безответственных игроков. «Приведение в соответствие» позволит страховщикам вести бизнес ответственно, сделает рынок управляемым, понят-

Они проводят неадекватную политику, и клиент, который не в состоянии разобраться, какая компания пустая, а какая нет, делает выбор лишь исходя из цены страховой услуги, и тем самым стимулирует деятельность безответственных игроков.

ным, прозрачным и обеспечивающим правильную политику ценообразования и клиентского сервиса.

«ССТ»: Роман, а кто, по вашему мнению, переживет апокалипсис? Это будут только крупные игроки, или небольшим компаниям тоже останется место под солнцем?

Р.Т.: Многое зависит от самих компаний. В первую очередь, выживание зависит от решений акционеров и качества управления, а не от размера компании. Компании, где акционеры способны вкладывать настоящие активы, где адекватное управление, которое соответствует современным требованиям, останутся. У крупных – немного больше шансов, поскольку крупными они стали благодаря тому, что их больше ценят акционеры, у них адекватные активы, они являются более важными в глазах Центрального Банка. Но шанс есть у всех.

«ССТ»: В период «приведения в соответствие» рядовой клиент не может разобраться, к какой страховой компании обратиться. У всех есть лицензии, особенности состояния активов не видны, легко сделать неверный шаг. Кто, по вашему мнению, и как должен озаботиться соблюдением прав страхователей в переходный период?

Р.Т.: Создание компенсационных фондов, по аналогии с ОСАГО или ОПО, могло бы стать неплохим инструментом поддержки страхователей, принявших неправильные решения. Это помогло бы страховому рынку встать лицом к клиенту. Но, я думаю, в силу того, что большинство крупных компаний не заинтересованы в создании такого фонда, так как он компенсирует риски мелких компаний, таких инициатив не последует. Остается традиционный путь: например, доверие к компании AIG достигнуто выполнением своих обязательств, выплатами и адекватным отношением к клиентам. Здесь компенсационный фонд не при чем. Здесь нет ноу-хау. Нужна лишь стратегия долгосрочных отношений с клиентом, основанная на принципе взаимного доверия.

Интервью провела Татьяна Робулец

В КРЕДИТ БЕЗ РИСКА

Защита производителей, поставщиков и торговых предприятий от рисков длительных неплатежей и несостоятельности контрагентов может значительно улучшить финансовые показатели компании, особенно в кризисный период. Одним из инструментов такой защиты является страхование дебиторской задолженности.

Иван Бражников

окончил Военную Академию имени Ф.Э. Дзержинского (сейчас Военная Академия РВСН имени Петра Великого) в 1997 году. С 2003 года работал в страховых компаниях России, в том числе в Страховой группе УРАЛСИБ, Страховой группе «СОГАЗ», в «Ингосстрах». В настоящее время является генеральным директором IGK credit management, IGK Broker Russia.

При нарастающей волне неплатежей от контрагентов целые армии финансистов, бухгалтеров, юристов и сотрудников службы безопасности пытаются контролировать дебиторскую задолженность.

Неплатежи контрагентов случаются по объективным причинам, или тут могут быть задействованы мошеннические схемы… Но, по большому счету, – какая разница.

Денег нет. Не на что закупать товары или комплектующие, нечем платить зарплату и налоги. И вот уже солидная компания превращается из добропорядочного плательщика в «фирмочку», затягивающую выплаты поставщикам, изыскивает способы неуплаты налогов, либо стремится поскорее обанкротиться, оставив своих кредиторов подсчитывать просроченную дебиторскую задолженность. А кредиторы, в свою очередь, получив «эстафетную палочку», начинают набирать торговые кредиты,

которые не будут возвращены никогда.

Замкнутый круг.

Может ли страхование дебиторской задолженности защитить от проблем с партнерами, часть из которых сотрудничает с вами уже десятки лет, а другие прислали заявку только что?

Стоит ли подозревать в мошенничестве надежного партнера или компанию, заключившую с вами первую сделку, если можно поставить своих контрагентов в такие условия, когда мошенничество просто невыгодно?

Очень коротко, **что такое страхование дебиторской задолженности** (или торгового кредита).

Данный вид страхования предполагает страхование от рисков несвоевременного возврата денежных средства из-за:

- банкротства контрагента;
- неисполнения контрагентом Страхователя обязательств по возврату коммерческого кредита.

Обратите внимание – неисполнения обязательств по любой причине (исключение только форс-мажорные обстоятельства: ядерный взрыв, террористическая атака и т.д.)

При заключении договора страхования страховщик:

- оценивает кредитную политику компании и методики работы с дебиторской задолженностью;
- проводит подробное изучение существенных условий договоров поставки;
- проверяет добросовестность контрагентов страхователя;
- изучает историю убытков страхователя за последние годы;
- учитывает перечень других факторов, имеющих значение для определения степени вероятности наступления страхового события и размера предполагаемого ущерба.

Преимущества страхования дебиторской задолженности

Основное преимущество для компании – укрепление финансового положения. Это связано с тем, что страхование дебиторской задолженности помогает обезопасить страхователя в случае неплатежей контрагентов. Если страхователь работал с контрагентом по схеме отсрочки или рассрочки платежа, то именно страхование позволит ему оставаться «на плаву».

Во-вторых, наличие страховки обеспечивает более лояльное отношение поставщиков, в случае необходимости взятия торгового кредита уже страхователем.

В-третьих, появляется возможность выхода на новые региональные и международные рынки. Страхование дебиторской задолженности позволяет заключать договоры поставки без предварительного тщательного изучения платежеспособности новых покупателей. Этим займется страховая компания.

Заключив договор, страхователь получает две неоспоримые выгоды:

- проведение независимой оценки кредитных рисков компании;
- обеспечение страхового возмещения при наступлении страхового события.

Есть еще одна существенная выгода. Мошенники предпочтут не

связываться с компанией, застраховавшей свои кредитные риски. В случае неплатежа и получения выплаты, к страховой компании переходит право требования по долгу. И должник будет иметь дело не с юридическим отделом торговой фирмы или завода, а с сотрудниками профильных подразделений крупнейших мировых страховщиков и страховых компаний России.

И даже в случае банкротства компании еще не факт, что мошенники выкрутятся.

Компания «ИГК кредит менеджмент» проводит анализ информации о должнике и поиск юридических лиц, связанных с обанкротившейся компанией, через акционерный капитал, собственников и их родственников, и т.д. Посредством присвоения кредитного рейтинга (как рейтинговое агентство мы аккредитованы во многих банках) с нулевым лимитом, мы можем повлиять на возможность должника и связанных с ним компаний получить кредитное финансирование, взять в лизинг оборудование, использовать услугу факторинга.

Недостатки страхования дебиторской задолженности

К основному недостатку страхования дебиторской задолженности относят слишком высокую стоимость. Размер страховой премии достаточно высок, так как рассчитывается, в том числе, исходя из оборота дебиторской задолженности компании, который может достигать сотни миллионов рублей.

Я не зря написал «относят слишком высокую стоимость».

Если раньше тарифы по страхованию дебиторской задолженности были сравнимы с тарифами по страхованию финансовых рисков – 6–10%, то сейчас тариф для российских компаний, страхующих невозврат своих торговых кредитов российским контрагентам, не превышает 0,3–0,8%.

Конечно 0,3–0,8% от оборота в несколько сотен миллионов рублей — это тоже дорого. Чтобы долго не описывать, что на самом деле это не такой уж и недостаток, предлагаю ответы на наиболее часто встречающиеся вопросы.

1. *Какой размер дебиторской задолженности может быть единовременно у крупных клиентов (с учетом того, что товар вам могут не оплатить, но, пообещав все исправить, попросить в долг еще одну-две поставки)?*

   – Если сумма такой дебиторки по основным контрагентам будет выше страховой премии – страхование дебиторской задолженности выгодно.

2. *Поинтересуйтесь у юристов – какой объем невозвратных долгов «висит» на балансе компании, в том числе, по которым есть исполнительные листы?*

   Если сумма этих долгов за последние два-три года выше страховой премии – страхование дебиторской задолженности выгодно.

3. *И, наконец, посчитайте, какие расходы несет предприятие для уменьшения просроченной дебиторской задолженности.*

Я попытаюсь перечислить основные, но уверен, что не отмечу и половины:

- расходы на судебные издержки;
- расходы на содержание персонала;
- расходы на аренду помещения для сотрудников;
- расходы на телекоммуникационные услуги;
- расходы на канцелярские принадлежности;
- транспортные расходы;
- расходы на увеличение оборота, так как стоимость товара или услуг по предоплате, как правило ниже, чем при оплате в рассрочку.

Многие компании просто переходят на предоплату, теряя клиентов и прибыль.

Есть еще один недостаток. Договор страхования дебиторской задолженности – сложный финансовый документ. Процесс уточнения и согласования тарифов и условий может затянуться на несколько месяцев. Во многих компаниях просто не сталкивались с этим видом страхования, и сотрудники финансовых подразделений не знают, с чего начать.

«ИГК страховой брокер» является единственным в России специализированным брокером по страхованию кредитных рисков.

Наши специалисты:

- помогут заполнить анкету на страхование;
- окажут помощь при согласовании кредитных лимитов на каждого контрагента (кредитный лимит – максимальная сумма, установленная страховщиком на каждого контрагента, в пределах которой страховщик обязуется выплатить страховое возмещение страхователю при наступлении страхового случая);
- организуют проведение тендера среди страховых компаний;
- проконсультируют вас по преимуществам и недостаткам предложений страховщиков;
- окажут консультационную поддержку во время всего периода действия договора страхования и, при необходимости, при организации выплаты.

В условиях финансового кризиса для компаний помимо традиционных факторов, цены и качества, все более важным становится развитие вспомогательных инструментов увеличения прибыли. Одним из основных таких инструментов является возможность предоставления торгового кредита, его размер и период рассрочки или отсрочки.

В таких условиях довольно большую вероятность имеют риски финансовых потерь, способных привести компанию к банкротству.

Риски неплатежей – одна из ключевых проблем, которые тормозят развитие системы продаж товаров и услуг с отсрочкой платежа и препятствуют реализации потенциала многих отечественных предприятий. Сейчас эти риски стали катастрофичными.

Защита производителей, поставщиков и торговых предприятий от рисков длительных неплатежей и несостоятельности контрагентов может значительно улучшить финансовые показатели компании, особенно в кризисный период.

УМНОЕ КАСКО: ДЛЯ МОЛОДЫХ И НЕ ТОЛЬКО

Рисунок: Корнил Пузанков

В июне этого года «Альфа-страхование» объявила о запуске нового продукта в сегменте автострахования, который предназначен для водителей в возрасте до 25 лет. «Очень умное КАСКО» – это КАСКО с телематикой. В зависимости от стиля вождения владелец полиса может сэкономить до 55% стоимости страховой услуги. На российском рынке КАСКО с телематикой предлагают всего шесть компаний, тем не менее, в перспективе новый формат может стать реальной альтернативой классическому КАСКО.

Фокус на молодежь

КАСКО с телематикой – новый тренд на рынке автострахования в России. За последний год о появлении в линейке своих продуктов «умного КАСКО» заявили еще пять страховых компаний – «Ингосстрах», «Уралсиб», «Либерти Страхование», «Важно. Новое страхование», «Интач страхование».

Для запуска продукта категории Pay as You Drive (Плати как едешь) «Альфа страхование» выбрала своей целевой аудиторией – молодых водителей, доля которых (люди до 28 лет), согласно исследованию GFK, составляет около 27% всех пользователей КАСКО по стране (1.027 млн человек).

За последний год стоимость услуг автострахования существенно возросла, в среднем цена стандартного полного КАСКО в «Альфа» составляет 70 тыс. рублей. Тогда как молодые и неопытные автовладельцы при покупке стандартного КАСКО, как правило, получают более высокий страховой тариф.

Аналитический центр «Альфа-Страхование» совместно с андеррайтерами проанализировали около 1.5 млн котировок восьми крупнейших страховых компаний в России, средний поправочный коэффициент стоимости КАСКО составляет для молодых водителей – 1,2; для опытных – 0,85.

Зачастую стоимость полного КАСКО является неподъемной для молодого водителя, особенно, если он приобретает первый в своей жизни автомобиль, – отмечают в компании. КАСКО с франшизой молодые автовладельцы также приобретают неохотно. Для того чтобы не упустить, но привлечь к страхованию и эту категорию клиентов, и был разработан новый инновационный продукт.

Известно, что в страховании хороший водитель отчасти платит за плохого, в компании задались вопросом, есть ли среди молодых автовладельцев те, кто, несмотря на свою неопытность, водит автомобиль аккуратно и является хорошим водителем. Именно для таких страхователей был создан продукт «Очень умное КАСКО», который позволяет молодым автовладельцам приобрести полное КАСКО со скидкой, величина которой будет напрямую зависеть от их манеры вождения (скидка может доходить до 55% от стандартной стоимости полиса).

На данный момент компания предлагает два варианта КАСКО

с телематикой. Первый – для клиентов, которые прямо сейчас готовы купить полис КАСКО. Клиент устанавливает на свой автомобиль телематическое устройство сроком на 6 месяцев, оплачивает первый взнос, и после результатов скоринга получает оценку своей манеры вождения, после чего страховая компания принимает решение о страховом тарифе, который она готова предложить данному клиенту.

Второй вариант – это клиенты, у которых вообще нет полиса КАСКО, либо, наоборот, есть действующий стандартный полис КАСКО, и они хотят в будущем сэкономить. Такие клиенты устанавливают телематическое устройство на три месяца. По истечении этого срока клиент получает оценку своей манеры вождения и, в зависимости от этой оценки, решение страховой компании. Через мобильное приложение клиент может самостоятельно отслеживать свою манеру езды и корректировать ее. Мобильное приложение дает оценку как за весь период вождения, так и за 20 последних поездок. Телематика отслеживает разгон и торможение, плавность вхождения в повороты и максимальную скорость движения.

Не только «Альфа»

Как уже говорилось выше, в последний год сразу несколько страховых компаний запустили у себя КАСКО с телематикой, причем в других компаниях «Умное страхование» предлагается не только для молодых и неопытных водителей, но для более широкой аудитории.

Большинство проектов сейчас находится в стадии тестирования, и конкретными финансовыми результатами по продажам, рентабельности «Умного КАСКО», страховщики пока поделиться не могут. Однако в СК «Либерти Страхование», в линейке которой полис Смарт КАСКО появился в феврале этого года, уже отмечают, что частота наступления страховых случаев в сегменте договоров с телематикой ниже на 54%, чем в общем по аналогичному портфелю.

Приобретая данный полис в «Либерти Страхование», клиент сразу получает скидку 5–10% в качестве бонуса. Далее, благодаря технологии телематических устройств и приложению для смартфонов, клиенты зарабатывают «рейтинг безопасности», на основании которого через 4 месяца компания пересчитывает стоимость КАСКО, и в случае аккуратного и ответственного вождения предоставляет дополнительную скидку до 20%.

По словам директора департамента автотранспортного андеррайтинга «Либерти Страхование» Антона Рюмина, к настоящему моменту в пилотном проекте «Либерти» участвует около 5% от всего портфеля заключенных договоров по КАСКО, продуктом могут воспользоваться жители Москвы и Московской области, Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

В «Ингосстрах» услуга КАСКО с телематикой получила название «Обратная связь». В рамках этой услуги с автовладельцем заключается «тестовый» двухмесячный страховой договор. Вместе с установкой

и активацией мониторингового устройства клиент получает пакет бесплатных сервисов: диагностику и информирование о неисправностях основных узлов и агрегатов своего автомобиля, навигационные услуги, актуальный отчет по показателям вождения и другие.

Как говорят в компании, уникальность продуктов «Ингосстраха» предопределяется совместной реализацией трех основных принципов «умного» страхования: «Pay As You Drive» (PAYD), «Pay How You Drive» (PHYD) и «Manage How You Drive» (MHYD). PAYD – это анализ данных по времени и местам, PHYD – анализ данных по торможению, разгону, превышению скорости и соблюдению правил маневра, модель MHYD – отслеживание поведения водителя, характера вождения и предоставление водителю обратной связи. У «добросовестного водителя», подключившегося к услуге «Обратная связь», есть шанс пробрести КАСКО в компании «Ингосстрах» со скидкой 40%.

В продуктовой линейке СК «Независимость» (бренд «Важно. Новое страхование») КАСКО с телематикой появилось еще в августе прошлого года.

Как отмечает генеральный директор СК «Независимость», «КАСКО. Страховая телематика» является флагманским продуктом компании. «Наша стратегическая задача – вообще уйти от классических продуктов, то есть, продавать только телематику».

В основе «КАСКО. Страховая телематика» – три составляющих.

Первая – это урегулирование без справок. Компания имеет возможность восстановить картину ДТП по отчету, который приходит по провайдеру устройства. Клиенту не нужно ждать приезда сотрудника ГИБДД, особенно, если это простой случай.

Вторая – это возможность индивидуализации страховых покрытий. Клиент может выбрать себе одно из ограничений – по территории, по пробегу, по времени эксплуатации автомобиля, по скорости. Если выбрать себе определенный набор ограничений, можно удешевить полис на 50%, то есть пробрести страховку в два раза дешевле. Сейчас компания работает над реализацией возможности расширения страхового покрытия. К примеру, если вы купили страховку с ограничением километража – до 5 тысяч километров, а после этого поняли, что нужно еще куда-то поехать, к примеру в Минск, это еще 2 тысячи километров, соответственно можно приобрести дополнительное страховое покрытие еще на 2 тыс километров. Докупать покрытие можно будет в онлайн режиме, при оплате банковской картой, с мобильного или электронными деньгами.

Третья составляющая – это пролонгация. Мобильное приложение, которым пользуется клиент, застрахованный по КАСКО с телематикой, начисляет клиенту баллы, исходя из его стиля вождения. Согласно баллам, накопленным клиентом, компания предлагает скиду при пролонгации полиса.

В начале пути

Несмотря на очевидные перспективы «Умного страхования», по словам Антона Рюмина, работа с телематическим продуктом для страховой компании является не такой простой, как это может показаться на первый взгляд. «Далеко не все обращающиеся к нам автовладельцы знают о том, что такое телематика, и как это работает. Почти для всех участников проекта это первая попытка «примерить» скоринг на себя. Естественно, что возникают вопросы о работе оборудования и его надежности, о том, как будут рассчитываться индивидуальные баллы и начисляться скидки», – говорит он. Многих клиентов волнует вопрос о наличии модуля GPS и использовании данных о местоположении автомобиля. Так, в оборудовании, которое использует «Либерти Страхование», такого модуля нет, и данные о местоположении автомобиля никуда не передаются.

По словам Игоря Ямова, развитие телематики сдерживается относительно высокой стоимостью установки системы – порядка 10% от цены полиса. К тому же, в условиях финансовой нестабильности страхователи зачастую придерживаются принципа «лучшее враг хорошего».

И, тем не менее, Игорь Ямов отмечает, что на III Международной конференции «Умное страхование», которая прошла в декабре 2014 года в Москве, эксперты давали прогноз, что к 2020 году услугами UBI-страхования в России будут пользоваться более 3–5 млн. автовладельцев.

Марина Шумилина

Фото: «ССТ»

ДЛЯ СТРАХОВЩИКОВ

Рисунок: Корнил Пузанков

СДАЛИ НА ПОЖАРНИКА

Наталья Шишкина

окончила Вятский государственный университет в 1981 году. С 1981 по 2001 год проходила службу в пожарной охране. Параллельно в 1981–1989 годах работала инженером-испытателем, экспертом по пожарам в Испытательной пожарной лаборатории. В 1998–2001 годах – инспектор государственного пожарного надзора в Пожарной части №16 города Кирова. С 2001 года по настоящее время является ведущим специалистом по ГО и ЧС Кировского шинного завода, занимается вопросами ГО, ЧС, пожарной безопасности.

Кировский шинный завод
производитель шин в городе Киров. Второй по величине производитель шин в России (по итогам 2011 года). С 14 декабря 2011 года принадлежит итальянскому холдингу Pirelli. Примерно 2300 человек. В прошлом году выпустили 5000652 шины.

Фото: Кировский шинный завод

Тридцать лет на Кировском шинном заводе действуют добровольные пожарные дружины, сформированные из числа сотрудников предприятия. Раз в год проводятся соревнования пожарных расчетов. Такая практика поддерживается далеко не всеми производственными предприятиями и, по мнению специалиста по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям Кировского шинного завода Натальи Шишкиной, страховщикам имеет смысл ее поощрять.

«Современные страховые технологии»: Наталья, почему на вашем заводе проводятся соревнования пожарных бригад?

Наталья Шишкина: Идея проведения соревнований добровольных пожарных бригад завода не новая. Это традиция, уходящая конями глубоко в историю нашего предприятия. У нас считают, что добровольная пожарная дружина должна обладать не только теоретическими знаниями, но и практическими навыками. Практические навыки можно получить только в ходе тренировок. По рекомендации МЧС тренировки добровольных пожарных расчетов нужно проводить не реже двух раз в год.

Участникам добровольной пожарной дружины нужно знать, как работает огнетушитель, уметь с ним управляться.

«ССТ»: Наталья, последнее время много говорится о снижении качества огнетушителей. Вы сталкивались с этой проблемой?

Н.Ш.: Да, при проведении соревнований пожарных расчетов, мы решаем сразу несколько проблем. У нас есть договор с ДПО «Вятка», эта организация занимается перезарядкой наших огнетушителей, и на наши соревнования мы обязательно приглашаем ее представителя. В процессе соревнований у представителя организации есть возможность самому проконтролировать, как срабатывают их огнетушители. Мы не раскрываем информацию о том, какие именно огнетушители будут использованы на соревнованиях, бригады каждого цеха самостоятельно их отбирают. Перезарядка действительна в течение пяти лет, поэтому можно выбрать любой действующий огнетушитель модели ОП 10, имеющий бирку о перезарядке ДПО «Вятка». А соревнования покажут уровень качества зарядки оборудования.

«ССТ»: И бывали случаи, когда огнетушители не срабатывали?

Н.Ш.: Некоторое время назад у нас были проблемы. В этом году ни одного сбоя не было! Пять лет назад из-за частых сбоев в работе огнетушителей нам пришлось поменять поставщика. На соревнованиях начали тушить, и пошло. Раз – сбой, два – сбой, три – сбой. После соревнований мы расторгли договор с поставщиком. Кроме того, слава о бракоделах быстро разлетелась по нашему маленькому городу, и у них резко уменьшилось количество заказов.

«ССТ»: Наталья, сколько команд участвовало в соревнованиях в этом году?

Н.Ш.: В этом году в соревнованиях приняли участие 19 пожарных расчетов, в среднем по пять человек в каждом расчете. Это не профессиональные пожарные. Это сотрудники завода, которые работают слесарями, сборщиками, вулканизаторщиками, электромонтерами, инженерами. В соревнованиях участвуют люди самых разных профессий и уровня знаний, и мужчины и женщины.

«ССТ»: В чем непосредственно заключаются соревнования? Какие упражнения должны выполнить участники?

Н.Ш.: Соревнования состоят из трех упражнений. Первое упражнение – тушение горючей жидкости. Участники команд, по одному человеку от каждой команды, в специальных костюмах и с огнетушителями выходят на старт. По команде судьи каждый из них должен пробежать до противня с горящей жидкостью и тушить его до полного исчезновения огня. После этого участники оставляют огнетушители и бегом возвращаются к финишу. Каждой команде предоставляется всего одна попытка.

Второе упражнение. По команде судьи боевой расчет из четырех человек развертывает два рукава от пожарного гидранта с соединением рукава и пуском воды. Струей воды нужно сбить меч. Счет времени идет от команды «на старт!» до падения меча. Здесь предоставляется две попытки, потому что упражнение сложное, и всякое бывает.

Третье упражнение мы ввели с мая 2011 года. Тогда вступил в силу закон о добровольной пожарной дружине, который определил, что боевой пожарный расчет добровольной пожарной дружины должен не только заниматься тушением возгорания, но и оказанием первой медицинской помощи

Фото: Кировский шинный завод

пострадавшим. Участники от каждой команды вытягивают билеты с вопросами по теме оказания первой медицинской помощи, они должны показать, каким образом следует оказать первую помощь в данном случае. Правильность ответа оценивается в соответствии с положениями межотраслевой инструкции по оказанию первой помощи пострадавшему. За неправильный ответ команда получает штрафные баллы.

«ССТ»: Наталья, вы поощряете каким-то образом участников соревнований?

Н.Ш.: Если не мотивировать работников для вступления в добровольные пожарные дружины, то желающих будет немного, а соревнования за победу, в которых предусмотрена денежная премия, являются одной из форм мотивации. К сожалению, бюджет на проведение таких соревнований незначительный, но мы имеем возможность награждать небольшими премиальными тех, кто занял в соревнованиях первые три места. Также есть небольшая денежная премия за качество развертывания пожарного рукава. Мы считаем, что это упражнение более трудное, но и более ответственное. Выплаты премий финансирует руководство нашего предприятия.

«ССТ»: А как сотрудники относятся к проведению подобных соревнований? Есть ли болельщики?

Н.Ш.: Да, конечно! Болельщиков много. Все, кто не занят на производстве в день проведения соревнований, приходят болеть. Каждый цех выставляет свою команду. Большие цеха выставляют три команды, по одной команде из каждой смены. Мелкие цеха и небольшие обслуживающие подразделения формируют сборные команды.

«ССТ»: Насколько проведение подобных соревнований помогает снизить вероятность пожара на заводе?

Фото: Кировский шинный завод

Н.Ш.: Соревнования помогают не только снизить пожарную опасность на заводе. У нас были случаи аварий, возгораний, и сотрудники знали как правильно себя вести до приезда профессиональных пожарных. Приведу один пример. Несколько лет назад у нас было возгорание в воздуховоде. ЧП случилось в ночную смену, но в цехе работала бригада, в которой были участники добровольной пожарной дружины. До приезда пожарных они квалифицированно потушили весь воздуховод. Убыток был минимальным. Когда приехали пожарные, им осталось только проверить, что все потушено. После этого участники события делились впечатлениями и говорили, что они чувствовали себя как на соревнованиях. Страха, растерянности не было. Люди понимали, что и как нужно делать. Участие в соревнованиях позволяет преодолевать человеку психологический барьер перед огнем. Это очень важно!

«ССТ»: Насколько широко распространена в Кирове практика проведения подобных соревнований?

Н.Ш.: Когда-то подобные соревнования проводились на каждом заводе. На сегодняшний день, думаю, мы единственные, или очень немногие, кто продолжает их проводить. Не то, чтобы это было дорого, у нас премиальные составляют примерно 1000 рублей на человека. Скорее тут нужен энтузиазм и желание что-то организовывать.

«ССТ»: Наталья, имущество завода застраховано. При расчете тарифа страховщики учитывали наличие добровольных пожарных бригад на заводе? Предоставлялась ли скидка?

Н.Ш.: Я ничего не слышала о скидках за наличие пожарной дружины на заводе. Страховщики об этом в анкете не спрашивают. Их больше интересует оборудование, наличие автоматических систем пожаротушения и прочее. Сегодня это ценится больше. Но я глубоко убеждена в высоком значении человеческого фактора. Наличие подготовленного персонала, по моему личному мнению, снизит риски пожара на предприятии процентов на 90. Именно наличие грамотных, заинтересованных в противопожарной защите предприятия сотрудников позволит содержать в рабочем состоянии оборудование, вовремя сообщить о ЧП и самостоятельно предпринять грамотные действия по тушению и обеспечению безопасности заводского имущества. Я считаю, что страховщикам стоит обратить внимание на факт наличия на заводах подготовленных добровольных пожарных расчетов.

Интервью провела Татьяна Робулец

Фото: Кировский шинный завод

ПОДДЕРЖКА С ИЗДЕРЖКАМИ

Александр Цыганов

Споры о целесообразности создания федеральной перестраховочной компании в страховом сообществе ведутся уже около двадцати лет, то затихая, то возобновляясь. В настоящее время страховой рынок вновь испытывает потребность в наличии государственной перестраховочной емкости, и вопрос о госперестраховщике – опять на повестке дня.

доктор экономических наук, профессор. В 1998–2002 годах руководил информационно-аналитическим центром Всероссийского союза страховщиков (ВСС). Много лет работал заведующим кафедрой управления страховым делом и социальным страхованием Государственного университета управления. В 2007–2009 годах – главный редактор журнала «Управление в страховой компании». В 2009–2010 годах избирался членом Совета директоров ОАО «Агентство по реструктуризации ипотечных жилищных кредитов» (АРИЖК), с 2011 года – член совета директоров ОАО «СК АИЖК».

В 2012 году возглавил кафедру «Страховое дело» Финансового университета при Правительстве РФ. Член Всероссийского научного страхового общества. Автор более 200 публикаций по вопросам теории и практики страхования и управления рисками, автор и соавтор нескольких книг, посвященных страховому делу, редактор серии статистических сборников по российскому страхованию. E-mail: sdel@fa.ru

Первое обсуждение и публичная существенная полемика вопроса о целесообразности создания федеральной перестраховочной компании в Российской Федерации состоялись в 1995 году, когда данная тематика была включена в план деятельности Правительства России. В Программе[1] Правительства Российской Федерации «Реформы и развитие российской экономики в 1995–1997 годах» было указано, что «для страхования инвестиций будет создана система страховых учреждений, включающая в себя страховые компании, целевые пулы, Национальную перестраховочную компанию».

Заместителем председателя Правительства России А. Б. Чубайсом проект был формально одобрен, но не нашел практического воплощения. При этом сама идея создания государственного перестраховщика довольно бурно обсуждалась в страховом сообществе и специализированной прессе. Отмечалось, например, что «федеральная перестраховочная корпорация не составит конкуренции ведущим перестраховочным обществам, а станет лишь дополнительным передаточным звеном между перестрахователями и тем же Ллойдом или Мюнхенским перестраховочным обществом»[2]. Высказывались опасения, что появится «монополист, законодательно наделенный огромными правами»[3], «монстр, представляющий по своей сути еще одну надстройку с целью его монополизации»[4].

В появившемся несколько позднее постановлении[5], посвященном развитию рыночной инфраструктуры, Минфину России поручалась в 1998–1999 годах «подготовка рекомендаций о создании специализированных страховых и перестраховочных компаний для работы с предприятиями инфраструктуры товарных рынков».

Важно отметить, что в середине 90-х годов появление государственного перестраховщика мотивировалось необходимостью формирования предложения специализированных страховых услуг, не представленных или недостаточно представленных на рынке. Также в это же время появилось весьма разумное предложение не о создании специализированного государственного перестраховщика путем передачи средств бюджета в уставный капитал, а о формализации обязательств государства по выплате определенной суммы по ущербу, в случае, если у самой создаваемой при участии государства перестраховочной компании средств для этого будет недостаточно. При этом доля государства может быть ограничена одной «золотой» акцией и предоставлением гарантий

1 Постановление Правительства Российской Федерации от 28 апреля 1995 г. № 439 «О Программе Правительства Российской Федерации “Реформы и развитие российской экономики в 1995-1997 годах”// Собрание законодательства Российской Федерации от 1995 г., № 21, ст. 1966

2 Известия № 43(172), 1995

3 Business MN № 38, 18.10.1995

4 Финансовая газета. Региональный выпуск № 50, 1995 г., с. 2

5 Постановление Правительства Российской Федерации от 15 июня 1998 г. № 593 «О Комплексной программе развития инфраструктуры товарных рынков Российской Федерации на 1998-2005 годы»

на случай описанных выше обязательств.

Дебаты о создании государственного перестраховщика возобновились в России при обсуждении проектов Концепции[6] развития страхования в Российской Федерации в начале 2000-х годов. Тогда основной целью создания государственной перестраховочной компании декларировалась необходимость в наличии препятствий для увода средств из России по каналам перестрахования. Однако высказывавшиеся опасения, что «крупные риски все равно будут перестраховываться за рубежом, а предлагаемая федеральная перестраховочная компания окажется монопольным посредником»[7], перевесили, и в итоговом документе о необходимости создания государственного перестраховщика уже не говорилось, хотя и отмечалась проблема необоснованной величины трансграничного перестрахования, исходящего из России.

В дальнейшем к вопросу о создании федеральной перестраховочной компании возвращались при возникновении трудностей с перестрахованием рисков российского агропромышленного комплекса и предоставлении государственных гарантий для российских авиакомпаний при полетах в Европу.

В настоящее время дискуссия о целесообразности создания государственного перестраховщика возобновилась.

6 утв. распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 сентября 2002 г. № 1361-р

7 Агентство страховых новостей. Новости о страховании от 27 апреля 2002 г.

Государственный перестраховщик создавался и существовал в нескольких странах, в том числе, в Бразилии, Индии, Китае. В настоящее время госперестраховщики действуют в Казахстане и Белоруссии. Основной принцип деятельности: государственный перестраховщик обязательно участвует в перестраховании на законодательно определенную долю.

Среди положительных моментов наличия государственной перестраховочной компании следует выделить:

- возможность страхования и перестрахования рисков граждан и предприятий, находящихся под санкциями, наложенными иными государствами или их сообществами;
- осуществление постоянного и полного контроля за перестрахованием;
- противодействие использованию страховых схем налоговой оптимизации и легализации теневых средств;
- увеличение сохранности финансовых ресурсов в стране;
- возможность поддержки государственных программ и проектов (страховая поддержка сельского хозяйства, страхование экспортных операций, страховое обеспечение ипотечной деятельности, малого и среднего бизнеса и т.п.);
- возможность «мягкого» регулирования через договор перестрахования;
- страхование и перестрахование рисков, связанных с государ-

ственной тайной и мобилизационным резервом.

Практика экономически развитых стран говорит о том, что одним из условий позитивного развития страхового рынка является наличие государственных программ, которые бы не препятствовали развитию деятельности частных страховщиков. Среди лучших примеров следует выделить канадский опыт организации ипотечного страхования и опыт США по страховой поддержке кредитования малого бизнеса. Отметим, что в этих случаях государством создается страховщик, который формирует отсутствовавший или стагнировавший до этого рынок, начинают страховаться риски, которые были непривлекательны для частных страховщиков, во многих случаях создается комфортная среда для последующего развития частных страховых компаний.

Однако если это условие не соблюдается, то наличие государственной перестраховочной компании может спровоцировать появление следующих рисков:

- возникновение нерыночной конкуренции среди участников страхового рынка;
- препятствие для получения входящей перестраховочной премии из-за нарушения принципа взаимности;
- проблемы с эффективностью бизнеса и возможность банкротства;
- препятствие получению мирового опыта и ноу-хау;
- концентрация «мусорных» рисков, которые будут пытаться перестраховать у госперестраховщика;
- возникновение параллельного регулирования через договор перестрахования;
- диктат тарифов со стороны государства;
- сложность сочетания государственных и коммерческих интересов.

Последний тезис связан с трудностями сочетания целей института развития рынка (страхования, перестрахования, инвестиций и пр.) с необходимостью получения прибыли, которая является целью создания любого акционерного общества. Данное противоречие можно попытаться снять за счет взвешенной корпоративной политики или учреждения такого предприятия в качестве ФГУП или специализированного государственного агентства. Но в этом случае возникает следующая проблема: противоречивость корпоративных культур сотрудников министерств и ведомств, непосредственно руководящих такими предприятиями или ставящих цели и задачи такому обществу, и сотрудников – профессионалов, привыкших к другой бизнес-культуре и первоочередной нацеленности на прибыль и развитие бизнеса. Отметим, что и в данном случае накоплен опыт снятия подобных противоречий, существует российская практика, показывающая определенные успехи, в том числе, на финансовых рынках (АИЖК, ЭКСАР).

В настоящее время объем перестраховочной премии по рискам

граждан и предприятий, находящихся под санкциями, оценивается в не слишком существенные суммы, что недостаточно для работы крупного перестраховочного общества, но создает проблемы для страхового и перестраховочного рынка России. Однако в условиях продолжающихся санкций и нарастающей угрозы экономической изоляции России создание специализированной перестраховочной компании приобретает определенный смысл. В отсутствие же санкций явно целесообразнее представляется формализация правил предоставления государственных гарантий по значимым для общества и государства рискам, что можно уподобить системе государственного перестрахования.

Наличие рисков и тенденции к их количественному росту, затруднение для страхования и дальнейшего перестрахования в обычных коммерческих страховых и перестраховочных компаниях, которые сами не стремятся попасть в санкционные списки, в настоящее время побуждает искать выход в создании государственного перестраховщика. Представляется также целесообразным предусмотреть обязательность приватизации вновь создаваемого перестраховщика, если потребность именно в государственном перестраховании перестанет быть принципиальной.

ОХРАНА ПЛЮС ТЕЛЕМАТИКА

Вадим Глухов

Появление спутниковых автомобильных охранных систем – новый шаг в развитии механизмов по предотвращению угона автотранспорта. Однако помимо высокого уровня охранной защиты эти устройства можно использовать также и в качестве средств страховой телематики. Так, например, в базовый пакет спутникового охранного комплекса Carlock Systems помимо защиты от угона автомобиля входят помощь при дорожно – транспортном происшествии, техническая помощь при поломке автомобиля, контроль эвакуации автомобиля, консьерж-сервис… и телематика.

окончил Нижегородский институт управления (бывший ВВАГС), факультет «экономики, управления и права» в 2010 году, в 2011 году окончил автомобильный факультет в Нижегородском государственном техническом университете имени Р.Е. Алексеева; член комитета ТПП РФ по предпринимательству в автомобильной сфере. В 2011–2014 годах руководил федеральной автопрокатной компанией CARLSON. В процессе расширения направлений бизнеса разработал системы безопасности автомобиля Carlock.

В настоящее время является генеральным директором группы компании Carlock Systems.

Развивая возможности спутниковой системы охраны, мы пришли к пониманию, что не стоит ограничивать рынок сбыта только конечными клиентами. Сегодня мы предлагаем сотрудничество страховым компаниям в области установки телематических устройств.

Вопрос сохранности автомобиля редко тревожит современного водителя. Чаще всего комплекс мер по защите автомобиля от угона заканчивается установкой сигнализации с «обратной связью». При этом автовладелец, кроме предполагаемой защиты от угона, получает еще и желанную опцию автозапуска двигателя. Только наличие стандартной автомобильной сигнализации автоугонщиков, увы, не останавливает, сигнализация не может помочь ни в поимке воров ни в поиске утраченного автомобиля.

При этом по данным аналитического агентства «Автостат», за 2014 год в России было угнано 39 270 автомобилей. Учитывая, что в России зарегистрировано 40,3 млн легковых автомобилей, угоняется практически каждый тысячный. Также не стоит забывать о том, что некоторые автомобили находятся в группе повышенного риска. Так, в 2014 году наиболее популярными брендами у автоугонщиков были Lada, Toyota, Mazda и Nissan. А среди регионов лидерами по числу угонов стали Москва, Санкт-Петербург, Московская область, Свердловская область и Краснодарский край.

Важно понимать, кто и почему угоняет машины. Если на автомобиль покушается молодой и неопытный угонщик, то в этом случае может помочь и обычная автомобильная сигнализация. Но чаще всего автомобиль целенаправленно вычисляют и тщательно готовятся к угону – так действуют профессионалы. Дорогие машины угоняют под заказ для дальнейшего перегона в другой регион. Если автомобиль удалось угнать, зачастую он отправляется на некоторое время в «отстойник». Именно поэтому при угоне автомобиля действовать необходимо очень быстро, ведь каждая минута уменьшает шансы на возврат его владельцу.

Одно из направлений нашей компании – прокат автомобилей. Вопрос надежной защиты транспортных средств от угона встал перед нами уже достаточно давно, в 2012 году. Тогда мы пробовали различные устройства, но одни работали неэффективно, а другие стоили очень дорого. Решение не заставило себя долго ждать – мы начали разработку собственной

Carlock Systems

Производитель спутниковых охранных систем Carlock. Компания основана в 2014 году. Предоставляет услуги по продаже, установке и обслуживанию спутниковых автомобильных охранных систем Carlock Systems. Carlock Systems – спутниковая система безопасности автомобиля, которая позволяет надежно защитить автомобиль от угона.

www.carlocksystems.ru

автомобильной охранной системы, которая в дальнейшем получила название Carlock Systems. Когда мы поняли, что система реально работает и решает наши задачи, масштабировать устройство для потребительского рынка не составило труда.

Отвечая на вопрос, чем мы отличаемся от конкурентов, я без доли сомнения скажу, что в первую очередь – ценой. Спутниковые устройства уже давно присутствуют в нашей повседневной жизни, но почему клиент должен переплачивать за спутниковую охранную систему автомобиля? Мы разместили свои сервисные службы в регионах России, чтобы сократить издержки на обслуживание системы. Второе наше преимущество – это наличие дополнительных сервисов для клиента. Помощь при дорожно-транспортном происшествии, техническая помощь при поломке автомобиля – услуги, которые входят уже в базовый пакет устройства. Также для пользователя доступны контроль эвакуации автомобиля, консьерж-сервис, автозапуск двигателя и многое другое.

Особый акцент мы сделали на возможности максимально удобной коммуникации клиента с системой. Для клиента доступны мобильные приложения, интернет-ресурс и круглосуточная телефонная поддержка. Из любого источника пользователь может получить полную информацию о местонахождении своего автомобиля, а также любую информацию, связанную с работой системы охраны.

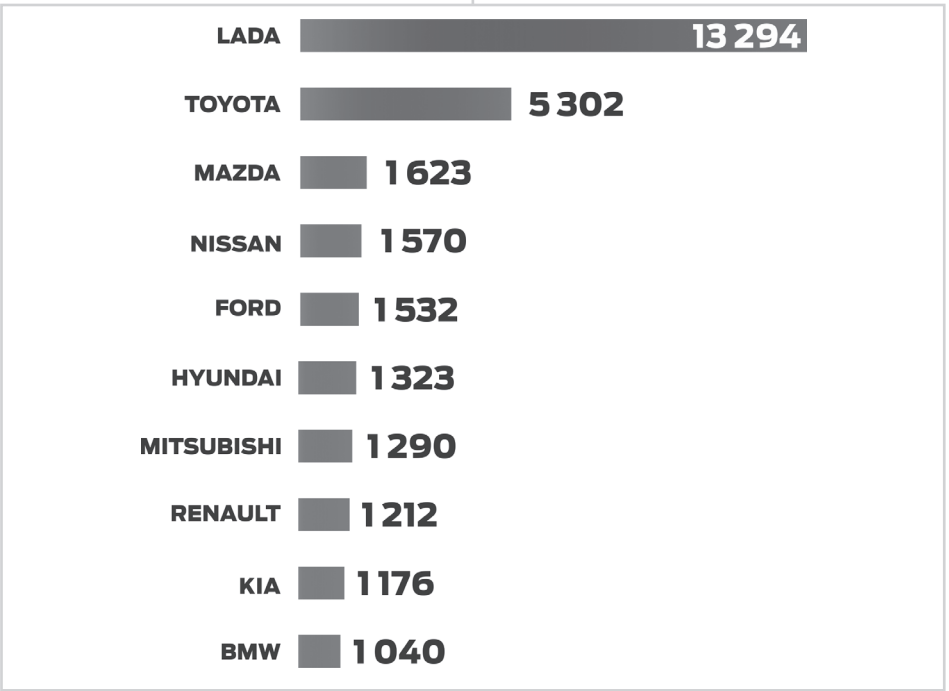
Оттачивая работу системы охраны, мы нашли взаимопонимание с сотрудниками полиции, с которыми теперь работаем совместно, преследуя общие цели. После нескольких успешных совместных

операций по розыску угнанных автомобилей, наша система заслужила доверие правоохранительных органов.

Развивая возможности спутниковой системы охраны, мы пришли к пониманию, что не стоит ограничивать рынок сбыта только конечными клиентами. Сегодня мы предлагаем сотрудничество страховым компаниям в области установки телематических устройств.

Если в США и Европе уже более десяти лет используется так называемый принцип pay-as-you-drive, то есть, плати так, как ты водишь, то в России эту модель страхования используют немногие компании. Мы, в свою очередь, видим в этом направлении большой потенциал – установка телематической системы при страховании выгодна обеим сторонам. Клиент не только получает выгодное предложение на страховку, но и устанавливает дополнительную защиту для своего автомобиля. Страховщик же, получая полную информацию о манере езды клиента, может оценить свои риски, а также увеличить шансы на нахождение автомобиля в случае угона.

Размышляя о выгодах страховой компании, использующей «умное страхование», можно отметить и защиту от мошеннических действий клиента. Имея доступ к данным о передвижениях автомобиля клиента, его скорости и другим параметрам, страховая компания всегда может проверить информацию о времени и координатах дорожно-транспортного происшествия.



Не стоит воспринимать страховую телематику исключительно как систему, позволяющую страховой компании качественнее оценить риски, а клиенту получить скидку на страховку, в случае, если его вождение отвечает требованиям страховой компании. Телематические комплексы могут отслеживать и пробег автомобиля клиента, то есть страхование может осуществляться и по системе «оплата за пробег».

Строя планы на будущее, мы видим огромный потенциал в развитии как спутниковых охранных систем, так и страховой телематики. Уже сегодня, устанавливая спутниковый охранный комплекс Carlock Systems, клиент получает множество доступных опций, таких, как техническая помощь на дороге, выезд аварийных комиссаров в случае ДТП, консьерж-сервис, тревожная кнопка, автозапуск двигателя. При этом пространство для развития системы и предоставления дополнительных сервисов для клиента ничем не ограничено. Мы постоянно работаем над расширением услуг и готовы оказывать клиенту полную поддержку при пользовании охранной системой. У страховой телематики, по нашему мнению, также большое будущее в России. Конечно, еще встречаются проблемы, которые препятствуют активному развитию подобных страховых программ, но они решаемы. Главное, это найти баланс, когда программа выгодна как для страховой компании, так и для клиента, а такие программы уже начинают появляться и постепенно завоевывают популярность у клиентов.

ПОХОД ВО «ВКОНТАКТЕ»

Павел Федоров

1 июля одна из самых популярных социальных сетей рунета «ВКонтакте» запустила новый рекламный формат – продвижение записей в новостной ленте пользователей социальной сети. ВКонтакте считает, что новый формат станет хорошей и заметной альтернативой медийной рекламе и телевидению, а также будет полезен, в том числе, и для продвижения страховых услуг. ИТ-обозреватель Павел Федоров разбирался в новом формате и ситуации на рекламном рынке.

окончил Новгородский государственный университет в 2011 году. Работает в «Нетологии» – одном из крупнейших центров онлайн-образования в России. Занимал должности редактора и ИТ-обозревателя в различных изданиях, и в том числе в «Цукерберг позвонит», которое входит в ТОП-10 самых цитируемых ИТ-изданий по версии «Медиалогии».

Социальная сеть «ВКонтакте» была запущена в 2006 году. Генеральный директор компании – Борис Добродеев. В апреле 2015 года месячная активная аудитория сети в России превысила 54 млн человек – по данным TNS Russia. «ВКонтакте» является одним из самых популярных ресурсов на территории СНГ. Всего в социальной сети зарегистрировано более 300 млн пользователей со всего мира.

Рекламный рынок меняется

Рекламный рынок в России, за исключением интернета, сейчас находится в сложной ситуации. Падение на рынке телевизионной рекламы в этом году будет более сильным, чем во время прошлого кризиса, в 2008 году. Такого мнения придерживаются руководители крупных телеканалов и рекламных агентств.

В начале года федеральные телеканалы исходили из того, что их доходы могут снизиться более чем на 20%. Ассоциация коммуникационных агентств России (АКАР) посчитала, что уже в конце I квартала 2015 года телевидение потеряло 22% рекламного рынка, наружная реклама – 27%. Сильнее всего пострадали печатные издания: более трети рекламодателей отказались от рекламы в печати или сильно сократили бюджеты на рекламу в периодических печатных изданиях – до 4,8–5 млрд рублей.

За последние полгода рост продемонстрировал только сегмент интернет-рекламы, он составил 9%.

«В интересе рекламодателей к интернету нет ничего удивительного», – отмечает топ-эксперт Института развития интернета Альберт Усманов. Он признается, что интерес рекламодателей к традиционным каналам продвижения (телевидению, печати и наружной рекламе) поступательно снижается уже давно. Связно это с тем, что реклама в традиционных каналах стоит дорого, а ее эффективность не всегда очевидна.

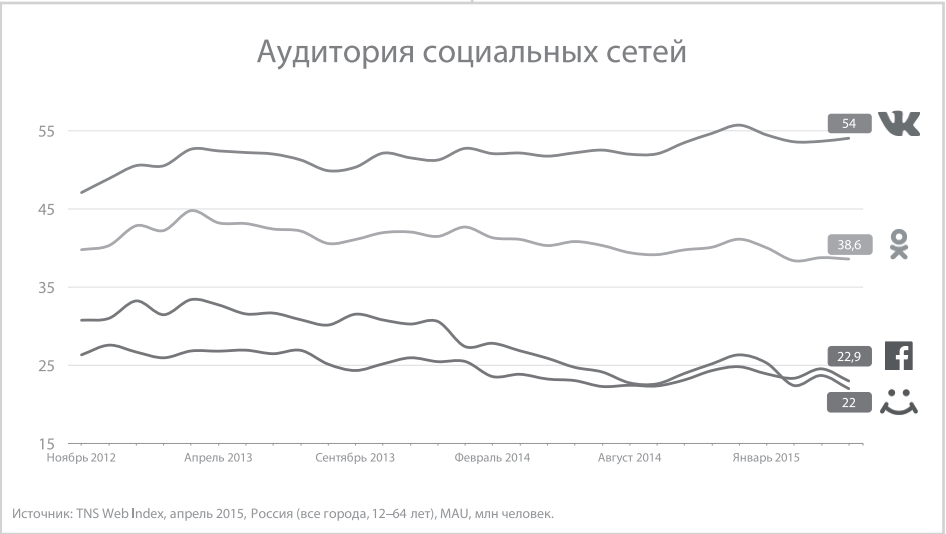
Тем более, что за последние шесть лет структура медиапотребления в России претерпела существенные изменения. По данным GfK, проникновение интернета в России выросло с 32,6% в начале 2009 года до 67,5% сейчас. Ежемесячно интернет для решения своих задач используют более половины жителей страны, при этом большая часть пользователей рунета также являются активными пользователями социальных сетей.

К примеру, на крупнейшую в России социальную сеть «ВКонтакте», по данным TNS, приходится более 80% пользователей рунета. В социальную сеть «ВКонтакте» в месяц заходит свыше 55 млн человек.

В марте 2015 года, согласно отчету исследовательской организации TNS Russia, среди пользователей интернета более 53 млн человек имели возможность приобрести товары и услуги. Еще 700 тысяч – люди с полным достатком. Они являются активными пользователями социальных сетей, и большую их часть можно охватить во «ВКонтакте».

Еще в 2010 году аудитория телевидения вдвое превышала количество пользователей интернета. К 2014 году ситуация кардинально поменялась: Сеть обошла телевидение по охвату наиболее интересной аудитории для рекламодателей – городского населения от 12 до 45 лет.

«ВКонтакте», которая репрезентует аудиторию рунета, по данным TNS в апреле по недельному охвату в городах России с населением от 12 до 44 лет сравнялась с «Первым каналом» – по 20,1 млн человек в неделю. При этом по дневному



охвату социальная сеть впереди – 13,3 млн против 10,9 млн.

Нововведение от «ВКонтакте»: продвижение записей

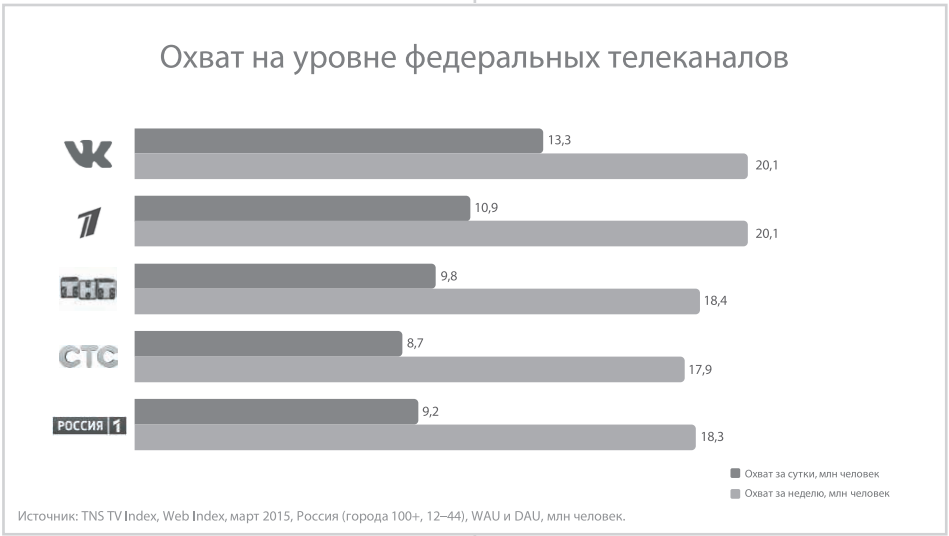
В начале июля, после месяца закрытого тестирования, «ВКонтакте» запустила новый формат «Продвижение записей» для всех рекламодателей социальной сети. Этот формат позволяет разместить рекламные материалы в новостной ленте пользователя от имени сообщества компании.

Во «ВКонтакте» считают, что новый формат станет хорошей и заметной альтернативой медийной рекламе и телевидению.

Внешне подобные публикации не отличаются от обычных – тех, что пишут друзья пользователя или сообщества, однако содержат отметку «Рекламная запись». Большое отличие нового формата, например, от классической медийной рекламы – поддержка точных таргетингов: рекламодатель может выбрать необходимую аудиторию с точностью до улицы, интереса (например, готовности купить автомобиль) или посещения определенного сайта.

По каждому объявлению рекламодатель может получить подробную статистику в режиме реального времени: сколько человек увидели запись и обратили на нее внимание – перешли по ссылке, поделились рекламным материалом со своими друзьями и так далее.

К подобному рекламному объявлению можно прикрепить любой контент, необходимый рекламодателю, – не только ссылку, текст и иллюстрации, но и видео, опрос, карту проезда, документы, фотоальбом и другие материалы. Во «ВКонтакте» отмечают, что возможность добавить практически любой контент к рекламируемой записи позволяет наилучшим образом рассказать о продукте, услуге или, к примеру, об офисе страховой компании.



Источник: TNS TV Index, Web Index, март 2015, Россия (города 100+, 12–44), WAU и DAU, млн человек.

Первые результаты нового формата

В закрытом тестировании в июне участвовали более 150 компаний. Среди них: Coca-Cola, Unilever, «Билайн», МТС, «Мегафон», Microsoft, Nissan, Samsung, Procter & Gamble, KFC, The Body Shop, Nestle, «Сбербанк», L'Oreal и многие другие.

В ходе тестирования стоимость за обращение к тысяче жителей России составила 60 рублей. Важный момент: за эти деньги рекламодатель получал не тысячу показов, а тысячу контактов. При этом частота показа в ходе тестирования была равна единице.

«Билайн» с помощью нового формата продвигал совместную акцию с «Амедиатекой» – пользователям предлагали бесплатно посмотреть свежие серии сериала «Игра престолов» за подключение к тарифу «Всё!». Для этого во «ВКонтакте» запустили несколько кампаний с предложением принять участие в акции.

Общий охват кампаний превысил 5 млн человек. По данным представителей компании, количество переходов из продвигаемых записей вышло в 15 раз больше, чем в медийной рекламе, и в 7 раз больше, чем в контекстной.

Другой пример: KudaGo, популярная в России афиша мероприятий, через новый формат привлекала посетителей на свой сайт. Для этого публиковались тизерные записи, которые продвигались в лентах пользователей. В результате соотношение просмотров к переходам составило 6% (крайне хороший показатель), а стоимость перехода, в среднем, составила один рубль.

Страхование в сети: что делает отрасль в Digital?

По данным «ВКонтакте», в апреле 2015 года социальной сетью воспользовались около 38 млн жителей России старше 25 лет. Из них за последнюю неделю, к примеру, более двух миллионов человек интересо-

вались автомобилями (потенциальные клиенты КАСКО), и около 9 млн человек за последние полгода выезжали за пределы СНГ (возможные клиенты по страхованию жизни, страхованию багажа и т.д.).

Все эти люди – потенциальные клиенты страховых компаний. Часть крупнейших страховых компаний уже размещают рекламу во «ВКонтакте». Чаще всего они продвигают услуги КАСКО, ОСАГО, страхование имущества и путешествий.

Кроме привлечения новых страхователей, страховые компании выстраивают коммуникацию с текущими клиентами, оказывают им поддержку.

Эксперты по продвижению в Digital отмечают, что главное при заходе в социальные сети – четко понимать своего будущего потребителя и цели рекламной кампании. Специалист по SMM агентства Pichesky Елизавета Проскурина отмечает, что правильный выбор аудитории особенно актуален для компаний, которые привязаны к географическому положению. Также она советует работать над имиджем и выработать собственный тон общения с аудиторией в социальной сети – в сообществах и при ведении рекламных кампаний.

С другой стороны, специалист по социальным медиа компании KudaGo Семен Ефимов видит для страховых компаний сразу два варианта применения рекламных возможностей «ВКонтакте».

Первый – это оповещение существующих клиентов о новых и дополнительных услугах с помощью интеграции CRM и социальной сети для допродажи услуг.

Второй – использование инструментов контент-маркетинга. Например, с помощью нового формата можно запустить цикл консультаций на злободневные вопросы. Главный их критерий – полезность. В таком случае компания привлечет подогретую аудиторию. Люди, которые будут охвачены кампанией, уже будут знать о компетентности специалистов и с большей вероятностью пойдут за услугами именно к этому страховщику, а также будут рекомендовать услуги данной страховой компании своим друзьям.

Страховому бизнесу пора серьезнее отнестись к продвижению в рунете и во «ВКонтакте» – большинство экономически активного населения страны использует данную социальную сеть практически каждый день.

Стоит уменьшить скептицизм и попробовать. Даже небольшая часть бюджета, который сейчас идет на телевизионную рекламу, рекламу в печати и на радио, может дать значительный эффект. Главное – не бояться экспериментировать с видом объявления и аудиторией. Если опытным путем найти собственный стиль, можно почувствовать, насколько сильным может быть эффект от продвижения своих услуг или бренда компании в самой популярной социальной сети России.

Оставайтесь ВКонтакте с клиентами

Александр Казаченко

в 1997 году окончил Московский автомобильно-дорожный государственный технический университет по специальности «Автомобили и автомобильное хозяйство». С 1997 по 2004 год работал руководителем автосалона (СТО). В 2008 году окончил курсы управления при бизнес-университете MBD Group по программе «Управление персоналом». В 2007 году прошел курс повышения профессиональной квалификации по специальности «Транспортная трасология» в Московском университете МВД России. В 2004 году начал работать в Страховой Компании «ПАРИ». В период с 2004 по 2010 год занимал должность заместителя руководителя управления урегулирования убытков штаб- квартиры «АльфаСтрахование». С 2011 года является руководителем по региональному развитию ООО «Аудатэкс».

ЛИКБЕЗ ПО ОСАГО

Евгений Мартынов

в 2009 году окончил Московский Государственный Технический Университет Московский Автомеханический Институт (МГТУ МАМИ) по специальности «Автомобилестроение». С 2006 по 2007 год работал экспертом-автотехником в независимой автотехнической экспертизе и был аккредитован в системе добровольной аккредитации экспертов-техников при РСА. В 2007 году начал работать в ЗАО ДАТ-Рус специалистом по технической поддержке и обучению, проходил обучение в Германии. С 2009 по 2010 год работал экспертом по расчету в ООО «Автоконсалтинг плюс». С 2011 года является менеджером по работе с импортерами/дилерскими сетями, и отвечает за развитие базы данных в компании «Аудатэкс».

Фото: «Аудатэкс»

Более полугода прошло с момента принятия единой методики по ОСАГО. Ее внедрение совпало с периодом экономического кризиса и изменением ситуации на валютном рынке, что потребовало внесения корректировок в процесс определения цен на автозапчасти и проведения большой разъяснительной работы в среде экспертов-техников.

Обсуждение продолжается

Процесс по разработке и внедрению методики по определению стоимости ремонта автотранспорта и установления единых цен на автозапчасти по стране начался в октябре 2014 года. Но как только вышли в свет первые справочники единых цен на автозапчасти, начались первые проблемы – резкое изменение курса евро не позволило получить ожидаемого результата, цены на многие запчасти на момент выхода справочника оказались неактуальны. На данный момент эта проблема решена, курс евро относительно стабилен, цены на запасные части были скорректированы в обновленном справочнике. За последние полгода был скорректирован процент износа автомобиля, расчетный модуль по износу запасных частей, стоимость лакокрасочных и расходных материалов, используемых при ремонте.

Но до сих пор у участников рынка авторемонта остается много вопросов. Дискуссии возникают на тему того, насколько правильно рассчитаны цены на автозапчасти, цены на нормочас, требуют обсуждения нюансы применения нового порядка расчета стоимости ремонта.

Для того, чтобы все эти вопросы снять, получить обратную реакцию от автоэкспертов, представителей авторемонтного бизнеса, наша компания, являясь официальным поставщиком программного обеспечения для расчета стоимости восстановительного ремонта автотранспортных средств по единой методике ОСАГО, совместно с РСА проводит специализированные семинары в российских регионах. На семинары приглашаются все, кто занят в процессе урегулирования убытков по ОСАГО. За прошедший период мы провели семь семинаров в разных городах страны, еще примерно столько же встреч запланированы для проведения до конца этого года.

На наш взгляд, основной целью внедрения новой методики является стандартизация процесса выплат страхового возмещения и сокращение судебных разбирательств по ОСАГО, число которых в прошлом году составило 386 тысяч. У каждого автоэксперта есть свое мнение о том, насколько правильно рассчитана стоимость ремонта, иногда эти расчеты отличаются очень существенно. Появление методики делает прозрачным процесс определения стоимости восстановительного ремонта. При этом, согласно новым правилам, суды не рассматривают дело, если расхождения в заключениях экспертов по стоимости авторемонта доходят до 10–15%.

Сейчас страна условно разделена на восемь финансовых регионов,

плюс республика Крым. Для каждого региона установлены определенные региональные коэффициенты, которые определяют рекомендованные цены на запчасти, продающиеся в данном регионе.

Каждый автолюбитель при желании может сам проверить, насколько верно была рассчитана стоимость восстановительного ремонта по ОСАГО для его автомобиля. Для этого ему достаточно зайти на сайт РСА, выбрать регион, указать каталожные номера и проверить их на соответствие в расчете ОСАГО. Именно для этой цели, то есть для информирования страхователей по ОСАГО, данные ресурсы содержат полную информацию по ценам на запчасти и нормочасы, которая обновляется раз в полгода. Мы постоянно добавляем в систему новые модели автомобилей. Как правило, обновление информации у нас идет одновременно с РСА, но при любых расхождениях мы связываемся с разработчиком цен и проводим изменения. База данных РСА включает в себя огромное количество различных запасных частей, и иногда возникают различные ошибки в стоимостях. В случае обнаружения таких ошибок, поставщики программного обеспечения сообщают об этом в РСА, и такие ошибки оперативно исправляются.

На семинары приглашаются все, кто занят в процессе урегулирования убытков по ОСАГО. За прошедший период мы провели семь семинаров в разных городах страны, еще примерно столько же встреч запланированы для проведения до конца этого года.

К сожалению, большинство автовладельцев пока не очень активно пользуются предоставленным им сервисом, в отличие от специалистов автоэкспертов, которые предпочитают экономить на приобретении специализированного программного обеспечения и делать расчеты, пользуясь теми же открытыми ресурсами. Надо сказать, что сайт РСА не рассчитывал получать шквал обращений для проверки цен на запасные части от автоэкспертов. Возможно, в дальнейшем будет предусмотрен механизм защиты от обращений со стороны юридических лиц.

По новым ценам

Одним из основных вопросов на наших семинарах, безусловно, остается правильность расчета стоимости запасных частей. За прошедшие полгода цены на запасные части были пересмотрены и скорректированы РСА согласно изменениям валютного курса. В будущем, возможно, корректировка будет осуществляться чаще чем раз в полгода. За год по большинству марок автомобилей была пересмотрена величина нормочаса на ремонт. Надо понимать, что стандартизация процессов только началась, и период доработки всего механизма может составить полтора-два года. На семинарах мы также разъясняем представителям автосервиса то, что в новой мето-

дике предусмотрена возможность осуществления ремонта автомобиля по ОСАГО при использовании б/у автозапчастей. У сервиса есть задача уложиться в сумму авторемонта, которую определила страховая. Практика показала, что предложение автосервиса страхователю доплатить за покрытие износа не работает. Поэтому страхователь совместно с сервисом решает, ставить ли ему неоригинальные б/у запасные части или запчасти производства Таиланда, Китая. Конечно, по желанию клиента за дополнительную плату могут быть установлены и оригинальные запасные части.

Сейчас все реже звучат претензии со стороны представителей автосервисов относительно невозможности приобрести запчасти по рекомендованным ценам. Такой проблемы, по сути, не существует. Сегодня на сайтах импортеров, продавцов и производителей запасных частей можно заказать любую модель, ее доставят в указанный регион, причем цена будет посчитана с учетом регионального коэффициента. Надо сказать, что в ближайшие два года рынок запасных частей может претерпеть существенные изменения. Как известно, на рассмотрение в Госдуме находится законопроект, разрешающий параллельный импорт автозапчастей. Это означает, что любой дистрибьютор сможет ввести в РФ подлинные товары без разрешения правообладателя, тогда как сейчас в РФ брендовые товары ввозятся и используются или самим правообладателем, или с его разрешения. В результате цены на запчасти в России могут снизиться на 30%. Помимо этого, ожидается введение обязательной сертификации на запасные части, что должно привести к существенному сокращению наличия ненадежных запчастей на нашем рынке.

Забытое старое

В целом, процессы стандартизации, которые сегодня претерпевает российский рынок автострахования, могут привести действительно к существенному уменьшению количества судов по ОСАГО.

Так, например, с появлением фоторегистрации нарушений на дорогах ГИБДД фиксирует снижение числа ДТП на 10–15%. То есть, усиление контроля на дорогах привело к повышению культуры вождения. А с 1 июля начало действовать правило о Европротоколе. Оформлять ДТП без вызова инспектора ГИБДД (в качестве эксперимента) в Москве и Санкт-Петербурге можно при урегулировании страхового случая до 400 000 рублей.

Автомобилистов как бы подталкивают к тому, чтобы они не обращались в страховые по мелочам. Поскольку цена на автострахование теперь зависит, в том числе, от аккуратности вождения, то есть она растет пропорционально числу случаев ДТП, в которые попадал владелец автотранспорта. По сути, мы возвращаемся к тому от чего ушли. Автомобилисты при попадании в незначительные ДТП будут стремиться к тому, чтобы решить вопросы без ГИБДД и страховой.

ВЕЧНЫЙ СПОР ОБ ОСАГО

Сергей Зубриський

окончил Московский государственный машиностроительный университет (МАМИ) в 1968 году, с 1970 по 2005 годы работал в МВД России, в настоящее время является профессором Московского государственного машиностроительного университета (МАМИ), кафедра «Автомобили и транспортно-технологические системы».

Павел Красавин

окончил Московский государственный машиностроительный университет (МАМИ) в 1980 году, работает с 1980 года по настоящее время в Московском государственном машиностроительном университете (МАМИ) в должности доцента кафедры «Автомобили и транспортно-технологические системы».

Двенадцатилетняя история ОСАГО в Российской Федерации подтвердила право на жизнь данного вида страхования в целом но, как это часто бывает, выявила ряд негативных моментов. Главный из них – недостаточная защищенность автовладельцев от реальных убытков. Почему это так – попробуем разобраться и проанализируем действующее законодательство в этой сфере, с одной стороны, и оценим состояние выплат по ОСАГО – с другой.

Почему не доплачивают?

В соответствии со статьями 1064, 1079 ГК РФ граждане, деятельность которых связана с использованием источников повышенной опасности (транспортных средств), обязаны возместить вред, причиненный ими, в полном объеме. По статье 1072 ГК РФ гражданин, застраховавший свою ответственность в порядке обязательного страхования, обязан выплатить потерпевшему разницу между страховым возмещением и фактическим размером ущерба (в случае, если сумма страхового возмещения не покрывает издержек от причиненного вреда).

По пункту 17 статьи 12 закона об ОСАГО, если стоимость ремонта поврежденного ТС выше размера страховой выплаты, потерпевший выплачивает станции технического обслуживания эту разницу.

Вместе с тем, в 2014 году судебными органами были рассмотрены около 390 тыс. исков к страховым компаниям на сумму 34 млрд рублей. Кроме того, статистика Судебного департамента Верховного суда показала, что, помимо исков к страховщикам, около 200 тыс. исков на сумму около 18 млрд рублей были рассмотрены в 2014 году по поводу возмещения убытков, нанесенных в ДТП.

Простые логические рассуждения позволяют сделать вывод, что это как раз те суммы, которых не хватало на ремонт, и которые не компенсировали страховые выплаты, в том числе, взысканные через суд. Сопоставляя число исков и суммы взыскания, можно сделать вывод, что, по мнению граждан, более эффективно добиваться увеличения выплаты от страховщиков, а не обращаться в суды с исками к виновникам аварии с требованием компенсаций полных затрат на ремонт, хотя законодательство это позволяет.

Такой подход понятен. При прочих равных, учитывая несколько предвзятую позицию наших судов в отношении защиты прав клиентов страховых компаний, а также то, что страховым компаниям практически невозможно уклониться от судебного решения, шансов получить выплату именно от страховщика гораздо больше, чем от виновника аварии.

Но почему страховщики мало платят? Очевидно, что за стремлением уменьшить выплаты любой ценой стоит некая экономическая подоплека.

По данным статистики ГИБДД, в России в 2014 году зафиксированы

199 720 ДТП, в которых погибли 26 963 человека, и 251 785 человек получили травмы. При этом государственная статистическая отчетность учитывает только те ДТП, в которых пострадали люди, и не учитывает ДТП, в которых пострадали только транспортные средства. Последних, по оценкам наших экспертов, в 2014 году произошло около 5 млн.

Проведем несложный расчет, основываясь на усредненных показателях. Средний размер выплат по ОСАГО в 2014 году по данным РСА составил 33 473 рубля. Таким образом, страховые компании должны были бы выплатить по ОСАГО в 2014 году 167 млрд рублей (90,31 млрд рублей по данным ЦБ за этот период).

А сколько же они должны были бы собрать? Автопарк России составляет 50 млн автомобилей, включая грузовики и общественный транспорт. Средний взнос по ОСАГО в прошлом году составлял 3 100 рублей. Таким образом, вся возможная страховая премия по ОСАГО в 2014 году составляет только 155 млрд рублей (150,92 млрд рублей по данным ЦБ РФ). Очевидно, что бизнес, когда страховщики должны выплатить на 12 млрд больше, чем в принципе можно собрать, страховщиков не устраивает. При этом мы не учитывали необходимые расходы на ведение дела, на организацию выплат и экспертиз, а их никак не меньше 10%, по самым скромным оценкам.

В нашем расчете также не учтены выплаты пеней и штрафы, оплаченные страховщиками по суду. Если принять во внимание эти цифры, то ситуация с ОСАГО для страховщиков становится катастрофичной. Неудивительно, что страховщики защищают свои интересы и пытаются уменьшать размер выплат. И очевидно, что такая ситуация приводит к росту споров автовладельцев и страховщиков – ведь их интересы диаметрально противоположны.

Нашли решение

Для снижения напряженности ситуации с 1 сентября 2014 года предусмотрен обязательный досудебный порядок урегулирования спора. Данная норма установлена ст. 16.1 Федерального закона ФЗ-2002 №ФЗ-40 «Об ОСАГО». В частности, при наличии разногласий между потерпевшим и страховщиком относительно исполнения последним своих обязательств по договору об обязательном страховании, до предъявления к страховщику иска потерпевший направляет в страховую компанию претензию с приложенными к ней документами, которая подлежит рассмотрению страховщиком в течение пяти календарных дней.

Напомню, что Положением Центрального Банка Российской Федерации от 19 сентября 2014 года №432-П утверждена Единая методика определения размера расходов на восстановительный ремонт в отношении поврежденного транспортного средства. В соответствии с постановлением Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 29 января 2015 года №2 «О применении судами

законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», размер страхового возмещения, подлежащего выплате потерпевшему по договору обязательного страхования в результате повреждения транспортного средства по страховым случаям, наступившим, начиная с 17 октября 2014 года, определяется только в соответствии с Методикой.

В тех случаях, когда разница между фактически произведенной страховщиком страховой выплатой и предъявляемыми истцом требованиями составляет менее 10 процентов, необходимо учитывать положения пункта 3.5 Методики: «Расхождение в результатах расчетов размера расходов на восстановительный ремонт, выполненных различными специалистами, следует признавать находящимся в пределах статистической достоверности за счет использования различных технологических решений и погрешностей расчета, если оно не превышает 10 процентов. Указанный предел погрешности не может применяться в случае проведения расчета размера расходов с использованием замены деталей на бывшие в употреблении».

Безусловно, методика не идеальна и не может учитывать всех реалий рынка, связанных с региональными особенностями, конкретными страховыми случаями и т.д. Но надо признать, что существующая нормативная база сегодня дает страхователям реальные механизмы и возможности отстаивания своих прав, как на досудебной стадии, так и в суде. Однако сразу же возникает вопрос: «Какие документы должны быть приложены к претензии страхователя, чтобы они были приняты к рассмотрению и страховой компанией, и (если решение не будет найдено) в дальнейшем – в суде?»

С другой стороны, ведь и у страховой компании должны быть право и возможность отстаивать свою точку зрения – чем обосновывать расчеты страховщику в спорах с клиентом? Грубо говоря – кто те самые «специалисты», упомянутые в Методике, которые производят расчеты размера расходов на восстановительный ремонт, и кому из них верить, если произведенные расчеты расходятся более чем на допустимые 10 процентов?

Из этих вопросов логично возникает задача создания некоего института (объединения специалистов или организаций, профессиональной ассоциации и т.п.), который мог бы предоставлять по-настоящему независимую экспертизу, равно признаваемую и страхователями, и страховщиками, и судебными инстанциями.

Кроме того, пока не предпринимались и сколько-нибудь серьезные попытки объективного мониторинга проблем, связанных с применением единого порядка расчетов величины страховой выплаты. А между тем, без понимания динамики в этой сфере невозможно говорить ни о защищенности прав страхователя, ни о стабилизации ситуации с ОСАГО для страховщиков. Возможно, этот мониторинг должен приобрести характер обще-

ственного контроля, ведь проблемы автогражданки всегда имели высокую социальную значимость.

Одним из вариантов организации такого мониторинга могло бы стать формирование профессиональной площадки на базе журнала для страховщиков и страхователей «Современные страховые технологии», где специалисты сферы автострахования, автосервиса, эксперты-техники, юристы и, конечно, представители клиентов – владельцев транспортных средств смогут обсуждать необходимые новации и готовить проекты усовершенствования нормативных правовых актов.

Вот некоторые предложения, которые могут быть вынесены для обсуждения на такой площадке:

- ежегодный пересмотр тарифов по ОСАГО в соответствии с инфляцией;
- ежегодная коррекция лимита выплат по ОСАГО в соответствии с изменением ценовой структуры автомобильного парка;
- ежеквартальное (как максимум) обновление справочников цен на запасные части всей гаммы АТС в эксплуатации;
- возможность использования «расширенного» ОСАГО на добровольной основе по прогрессивной шкале;
- максимальное стимулирование безаварийной езды;
- принятие единого решения по установлению процента износа транспортного средства.

Фото: «ССТ»

ВЫЗОВЫ ГОДА

С 7 по 11 сентября 2015 года в Сочи пройдет II Ежегодный страховой бизнес-форум «Вызовы года-2015». В рамках подготовки к мероприятию мы обратились к экспертам рынка с просьбой поделиться своим мнением о том, какие изменения на российском страховом рынке в 2015 году для его участников можно назвать главными вызовами года.

Директор Центра стратегического анализа рынка Страховой компании «Согласие» Андрей Бондаренко:

«Основной вызов – выстраивание нового рынка автострахования. После изменения закона об ОСАГО мы получили не модифицированный, а принципиально новый рынок, с другими лимитами выплат, методиками их оценки, необходимостью нарабатывать новую статистику для расчета убыточности различных клиентских групп.

Одновременно продажа полисов КАСКО по новым автомобилям, преимущественно иностранных моделей, в условиях стабильного клиентского спроса и обменного курса рубля осталась в прошлом. Необходимо учиться работать с подержанными автомобилями в условиях непредсказуемого роста цен на ремонт.

К указанным задачам добавляется снижение общего платежеспособного спроса населения, деградация инфраструктуры продаж, создававшейся для прежних условий работы отрасли, принципиальное изменение правового поля в части трактовки и применения законодательных норм.

Правила работы органов надзора ужесточились, но стали более понятны и системны. Формально работа страховых компаний упростилась: создание единой методики оценки ущерба по ОСАГО, некоторые ограничения для автоюристов и тому подобные меры дают возможность глядеть в будущее с осторожным оптимизмом.

Однако над страховщиками дамокловым мечом нависает растущая недоинвестированность отрасли. Для того чтобы успешно работать в изменяющихся условиях, страховые компании должны непрерывно вкладываться в IT-решения».

Генеральный директор «РЕСО-Гарантия» Дмитрий Раковщик:

«Главный вызов для нас на рынке ОСАГО – электронный полис. Когда у тебя основной канал продаж – агенты, понятно, как это усложняет работу агента. Людям, которые пойдут за ОСАГО в интернет, агент не нужен, и никакого диалога с агентом не будет. Это не просто удар по агентским продажам, это – переломный момент в развитии страхования в России.

Теперь объяснения клиенту, зачем ему нужны агенты, важны как никогда прежде. Если агент не сумеет оказать клиенту услугу должным образом, тот просто купит электронный полис. Он легко купит его без агента, если продавец не достучится до клиента, когда тот еще только задумался о том, что ему нужен полис. Речь идет о «сохранении вида»: перед нами эволюционная ситуация, которая усилиями нашего регулятора развивается революционным путем. Переход от каменного века до высочайших технологических решений в один клик. Для страхового агента наступает момент истины. Это – главный вызов в ОСАГО и вообще в нашем бизнесе.

Самое главное, что нам не нравится в электронном ОСАГО – у нас нет возможности объяснить и показать клиенту, какие еще есть продукты. Общение лицом к лицу как раз нужно для того, чтобы рассказать про кросс-селлинговую продажу. Перспектива электронного полиса объясняет, почему мы такое пристальное внимание уделяем страхованию имущества физлиц. Эти полисы не будут массово продаваться в электронном виде, их надо выхаживать ногами. Мы видим, что этот рынок есть. Этот продукт очень сильно привязывает клиента к агенту, и там очень высокая пролонгация.

Мы до сего момента уверены, что тарифы ОСАГО недостаточны. У нас пока слишком мало оснований думать, что ситуация стала лучше. Страховые суммы увеличились, а судов меньше не стало. Автоюристы хотят получить с нас вовсе не те деньги, которые нужны для восстановления автомобиля, а деньги вообще.

Я никогда не соглашусь, что у нас покупают ОСАГО только те, кто хочет содрать побольше денег и совершенно не заинтересован в ремонте автомобиля. Если это так, тогда непонятно, почему в КАСКО другая история. Поэтому пока я вижу единственный способ избежать судебных разборок – восстановить клиенту машину. Чтобы спора не было, нужно вернуть ему автомобиль таким, какой он был до ДТП. Решение проблемы – в развитии натурального урегулирования в ОСАГО (направления поврежденной машины на ремонт)».

НАВЫКИ ПРОДАЖ: ПРИРОЖДЕННЫЕ ИЛИ ПРИОБРЕТЕННЫЕ?

Оксана Рустамова

окончила факультет журналистики и аспирантуру Московского государственного университета имени М.В. Ломоносова. Имеет опыт работы в страховых, кредитных, инвестиционных компаниях. Лауреат рейтинга директоров по общественным и корпоративным отношениям Ассоциации менеджеров. Опыт преподавания: факультет управления РГГУ, Институт международного права и экономики имени А.С. Грибоедова, Финансовый институт «Московская Высшая Школа Экономики», Ассоциация дополнительного профессионального образования, Гуманитарный институт, Университет Российской Академии образования, Институт профессионального образования и бизнеса.

Продавец «от бога» или хорошо обученный специалист? Часто спорят, можно ли научить продавать того, кому это не дано, и стоит ли учить того, кто и так вроде бы способен продать зимой снег?

Прежде всего следует помнить, что продажи – это навык, такой же, как и любые другие, нельзя отрицать и преимуществ некой склонности характера, коммуникативной предрасположенности к работе

в сфере продаж. Однако наличие природных данных отнюдь не исключает необходимости обучения.

Итак, зачем учиться продавцу?

- Хорошая обучающая программа поможет систематизировать имеющиеся навыки, зачастую интуитивно понимаемые, разложить по полочкам техники и приемы на разные случаи жизни, поможет снизить количество промахов, которые неизбежно совершает необученный продавец, привыкший действовать по наитию.
- Опыт «самородков от продаж», как правило, ограничен той или иной сферой, одним типом клиента, продуктом, ситуацией. Обучение дает более широкий взгляд на сам процесс – от первого контакта до заключения сделки.
- Во время обучения, как правило, появляется возможность попробовать себя в разных ролях, это дает возможность научиться смотреть на любую сделку с разных точек зрения. Прошедшие такое обучения продавцы, как правило, лучше понимают запросы клиента.

Чему учиться продавцу?

- Хороший продавец должен уметь слышать клиента, понимать его истинные потребности. Теме выявления потребностей клиентов посвящено немало книг (нельзя не упомянуть Нила Рэкхема с его СПИН-продажами), исследований и теорий. И, хотя мир постоянно меняется, в том числе и в части самого способа потребления, неизменным остается одно: люди покупают то, что удовлетворяет их желания или избавляет их от тревог, а значит, хороший продавец должен научиться задавать правильные вопросы и правильно интерпретировать получаемые ответы.

Потребности и желания клиента часто представляют загадку даже для него самого. Да и задать вопрос так, чтобы человек в ответ захотел рассказывать, – не так-то просто. Вести диалог, ненавязчиво получая нужную информацию, чтобы на ее основе сделать клиенту оптимальное предложение, – этому можно и нужно учиться.

- Хороший продавец должен четко и чутко осознавать грань, отделяющую живой интерес от беспардонного вмешательства в личную жизнь или коммерческую тайну организации. Тех, у кого недостаточно развит эмоциональный интеллект, на этом пути подстерегают опасности. Можно навсегда потерять клиента, вторгшись без приглашения в его приватную зону. К счастью, эмоциональный интеллект тоже можно развивать. А если не хочется копать так глубоко, то можно как минимум уверенно овладеть приемами правильного ведения диалога при переговорах с клиентом.
- Работа с возражениями – любимый конек многих тренеров по продажам. Действительно, эта та область, в которой постоянное самосовершенствование просто необходимо. Чем больше эффективных приемов знает продавец, чем больше успешных

кейсов проанализировал, тем лучше он «вооружен», готов ко всякого рода неожиданностям со стороны клиента.

- Успех переговоров предопределен тем, какую информацию о потенциальном клиенте имеет продавец. В наш век практически не осталось человека, который бы не упомянут в социальных сетях, в интернете, в СМИ. Осталось только найти и интерпретировать полученную информацию. Никакая информация не может быть лишней: где учился и где работал, где любит отдыхать и в какой фитнес ходит, кто жена и сколько детей. Привычки человека и его окружение говорят о нем гораздо больше, чем он сам мог бы рассказать в самом откровенном интервью!

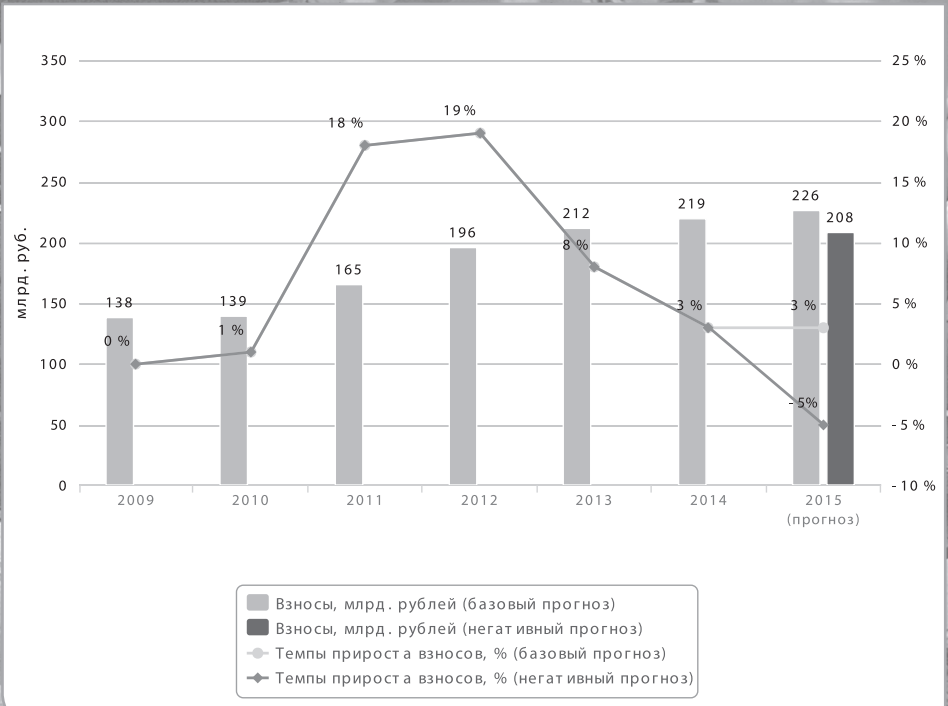
Как выбирать обучающую программу и/или тренера?

- Обратите внимание на навыки и опыт тренера. Считается, что тренер необязательно должен быть «номером 1» в той области, в которой он ведет тренинги. Это вполне серьезная интерпретация ироничного «кто умеет – делает, кто не умеет – учит». Дело в том, что от тренера требуются, прежде всего, навыки тренерские: он должен уметь видеть проблематику группы, владеть динамикой, заряжать энтузиазмом к получению новых знаний и стимулировать выход из зоны комфорта. Помимо этого, тренер должен иметь хотя бы минимальный опыт применения своих же методик на практике. Иными словами, в нашем случае, хороший тренер по продажам должен иметь за плечами практическую работу по продаже товаров или услуг.
- Обучающие программы должны учитывать именно вашу проблематику. Если тренинг заказывается в корпоративном формате, то хороший тренер обязательно настоит на личной встрече с представителем заказчика для детальной постановки задачи. Это – сам по себе признак высокого качества обучения и гарантия того, что деньги не будут выкинуты на ветер. Если же сотрудник отправляется на открытый тренинг, где присутствуют сотрудники самых разных компаний, нужно выяснить, на кого ориентирована программа, какие кейсы будут разбираться в ходе обучения, и в какой сфере применимы получаемые в процессе обучения методики.
- Цена далеко не всегда является определяющей для качества обучающих услуг. Гуру тренингового рынка ненавидят демпинг и часто говорят, что тренинг должен быть «либо дорогим, либо бесплатным», но на практике этому правилу следуют далеко не все. Свои учебные программы довольно часто делают практики, которые в своей профессии дошли до тех высот, когда уже хочется делиться знаниями и навыками с окружающими. Опытный профессионал может быть одновременно начинающим тренером, который предоставляет свои услуги по адекватной цене – без наценки за «звездность».

КАСКО НА ГРАНИ

Согласно прогнозу рейтингового агентства «Эксперт РА» в текущем году, несмотря на повышение тарифов, темпы прироста взносов по КАСКО не превысят 5% в случае реализации базового сценария (объем рынка не более 230 млрд рублей), объем рынка сократится на 4–6% при реализации негативного прогноза (объем рынка не более 210 млрд рублей).
Сдерживающее влияние на рост рынка окажут сокращение продаж автомобилей, сокращение темпов прироста автокредитования и отказ страхователей приобретать страховое покрытие по возросшим тарифам.

Прогноз динамики рынка КАСКО



Источник: «Эксперт РА»