РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА СТРАХОВЩИКОВ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РНПК

В феврале-марте 2017 года редакция журнала «Современные страховые технологии» провела опрос страховщиков по первым результатам взаимодействия с Российской Национальной Перестраховочной Компанией (РНПК). Опрос был подготовлен в сотрудничестве с РНПК, заинтересованной в получении объективной оценки своих действий со стороны участников рынка.

Формат опроса предполагал ответы, которые позволят РНПК скорректировать свою работу с тем, чтобы не формально, а на практике реализовывать свою главную задачу — стать эффективным партнером для российских страховых компаний.

Опрос состоял из двух блоков вопросов.

Блок 1. **Оценка проводилась в баллах от 0 до 10, где 10 — высший балл (максимально положительная оценка), 0 — низший балл (крайне негативная оценка).**

Вопрос	Средний балл
Как вы оцениваете коммуникации с РНПК в течение истекшего времени?	**8,89**
Как вы оцениваете доступность сотрудников РНПК для общения?	**8,78**
Как вы оцениваете скорость реакции / ответов со стороны сотрудников РНПК?	**8,78**

Блок 2.

Вопрос 1. *Были ли у вас какие-то сложности в общении с РНПК?*

Наиболее частый ответ на этот вопрос: Сложностей в общении с РНПК не было.

Мнение участников рынка:

- «Как таковых сложностей в общении не возникало, коммуникация с РНПК достаточно структурирована и проста, но, тем не менее, возникают трудности, связанные со скоростью размещения риска. Так как в РНПК нужно предложить уже 10-процентную долю на средневзвешенных условиях, перестрахователю необходимо предварительно разместить риск среди других компаний, и только после этого предложить государственному перестраховщику. Далее в течение 24 часов мы получаем обратную реакцию на предложенный риск, в большинстве случаев это дополнительные или уточняющие вопросы по риску. В связи с этим время размещения риска существенно увеличивается. В формате внутренних регламентов, когда страховая компания не подписывает полис страхования без наличия перестрахования это усложняет процедуру подписания договоров с клиентами».
- «Закон суров, но это закон. То, что мы обязаны предлагать долю во всех договорах перестрахования РНПК, изменило несколько наш регламент работы по перестрахованию, но каких-то особенных сложностей в работе из-за этого не возникло».

Вопрос 2. *Получали ли вы отказы по принятию рисков в перестрахование со стороны РНПК? Если да, то как вы оцениваете обоснованность позиции РНПК по отказам?*

Ответы на этот вопрос были самыми разнообразными, от полного одобрения действий РНПК, до полного их неприятия.

- «Мы получили только 1 отказ и рекомендацию, к какому перестраховщику нам с этим риском обратиться. Отказ был мотивирован (это их право брать риски или нет): РНПК пока не принимает в перестрахование имущественное страхование произведений искусства из частных коллекций».
- «В основном, отказы сопровождаются комментариями, что это единичный риск. Также ввиду большого количества предлагаемых рисков со всего рынка причиной отказа выступает кумуляция рисков по некоторым крупным локациям».
- «Отказы были, а обоснований не было!»
- «Да, получали отказы по перестрахованию рисков каско, считаю, эта позиция со стороны РНПК не обоснована. Нам, как небольшой компании, не имеющей облигаторной программы, конечно выгодно передавать все риски в одну–две компании. У нас и рисков в целом на перестрахование немного».
- «Получено исчерпывающее обоснование принятого решения об отказе».
- «РНПК рассматривает наши предложения после размещения основной доли ответственности подлежащей перестрахованию. Были отказы от участия. Обоснованием отказов мы не интересовались — это особенности индивидуальной андеррайтерской политики компании, то есть их право участвовать или нет в предложенном договоре».

Вопрос 3. *Были ли, на ваш взгляд, случаи запросов избыточной информации со стороны РНПК? В чем это выражалось?*

Мы публикуем наиболее типичные ответы на этот вопрос.

- «Как показала практика, большое количество вопросов возникает при перестраховании различных имущественных рисков и рисков гражданской ответственности на предмет правильности определения страховой суммы и методов оценки стоимости объекта. Запрашиваются дополнитель-

ные документы, которые в большей степени относятся к андеррайтингу по прямому договору страхования».

- «По сравнению с остальными перестраховщиками, с которыми наша компания работает давно, иногда запрошенная информация была немного излишней для определения степени риска».
- «Запросов избыточной информации не было».
- «Каждая страховая организация, занимающаяся входящим перестрахованием, имеет право на информацию для правильной оценки риска. Какой-то особенной избыточности в вопросах РНПК по рискам мы не заметили».

Редакция журнала также попросила дать рекомендации по улучшению качества обслуживания сотрудниками РНПК.

- «В целом пока нас все устраивает. Надеемся, что и проблема с оперативным предоставлением официальных отказов также будет решена в самое ближайшее время».
- «Предлагать условия перестрахования, близкие к рыночным».
- «Поднять на более высокий уровень доступность сотрудников РНПК для общения и скорость реакции на запросы. Расширить спектр принимаемых линий бизнеса».
- «Желаю РНПК, чтобы были объективными и полезными рынку страхования. Всем удачи!»

Николай Галушин

Президент РНПК

Опрос рынка, как событие, очень важно для нас. Не потому что мы надеялись на то, что в качестве обратной связи получим положительные, восторженные отклики с рынка. Более того, мы были больше настроены именно на негативную оценку первых месяцев работы компании. Именно работа над ошибками поможет нам в очень скором времени стать теми, кем мы хотим быть для всего российского рынка — незаменимым партнером по бизнесу.

Партнером, с которым приятно иметь дело, потому что от общения с ним получаешь профессиональную поддержку, дружеский совет, важное предостережение, сервис по убыткам и непростым спорным ситуациям, партнером, который ориентируется на долгосрочное партнерство, а не выкручивает руки, копаясь в мелочах, партнером, с которым строятся отношения не строго в рамках требований закона, в рамках 10 % цессии, а в рамках удовлетворения потребности в качественном перестраховании на ту емкость, которая есть у РНПК и которая востребована цедентом.

Мы абсолютно точно разберемся во всех конфликтных ситуациях, со всеми жалобами, мы проделаем работу над ошибками.

И обещаем дать рынку обратную связь. Нам очень важно показать рынку, что мы работаем в его интересах, в интересах российского бизнеса.

И для нас нынешний опрос не является конечным, мы продолжим проведение опросов на периодической основе, будем и дальше работать над тем, чтобы быть более востребованным и качественным перестраховщиком.

Но, даже не дожидаясь опросов, мы всегда готовы к общению, работает наша горячая линия, все наши политики и лимиты собственного удержания, приоритетные для нас линии бизнеса — все это есть на нашем сайте, где есть форма обратной связи. Мы доступны по e-mail и в соцсетях. И мы будем рады видеть всех наших друзей в нашем офисе. Мы за развитие рынка страхования в Российской Федерации и докажем это своей работой.