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)».