Баланс полномочий

«Ингосстрах» намерен в этом году централизовать выплаты филиалов, сократив тем самым убытки в автостраховании. В подобном преобразовании эксперты усматривают не только плюсы – опасения у них вызывает соблюдение сроков выплат.

Ожидаемые выигрыши

Крупнейший игрок на рынке автокаско, занимающий 15% рынка, «Ингосстрах» отходит от практики «мягкого урегулирования» страховых выплат.
«Наша задача – платить честно, а с мягким урегулированием, к сожалению, мы не смогли справиться», – сообщил на встрече с журналистами генеральный директор компании Александр Григорьев. Заметив при этом, что централизация выплат позволит сократить до 15% убытки в автостраховании.

«В идеальном варианте процесс централизации страховых выплат начинается с ОСАГО, а потом переносится и на каско, – отмечает директор департамента стратегического анализа финансовых рынков аудиторской компании «Мариллион» Яна Мирошниченко. – Оптимизация процесса урегулирования убытков в рамках такой крупной универсальной страховой компании, как «Ингосстрах», действительно позволит за 2-3 года снизить уровень убыточности по этим двум видам страхования на 15-20%, а также минимизировать число случаев страхового мошенничества (имеются в виду различные договоренности между представителем страховщика в филиале и страхователем, а также филиалом и станциями технического обслуживания)».

Предполагается, что со следующего года все филиалы компании вправе будут урегулировать только небольшие выплаты (до нескольких десятков тысяч рублей), а все, что превышает лимиты, установленные для каждого филиала отдельно, возьмет на себя головной офис страховщика. В первую очередь это может затронуть убыточные филиалы. Например, Санкт-Петербургский, где убыточность, по словам Григорьева, «зашкаливает за все возможные пределы».
«Ингосстрах» имеет единую информационную автоматизированную систему, которая позволяет совершить подобный переход без какого-либо ущерба для клиентов, считают в компании.

«Мы не опасаемся снижения сборов в этой связи, сроки выплат при этом никак не изменятся, – уверен г-н Григорьев. – Наоборот, в автоматизированной системе мы перестаем зависеть от человеческого фактора: ошибок того регионального менеджера, который вовремя клиенту чего-то не сказал».

Политику компании в этом направлении эксперты находят вполне оправданной, обращают внимание на значимость взаимосвязи головного офиса с филиалами, и вспоминают яркий пример с компанией «Россия», которой год назад Росстрахнадзор ограничил лицензию по ОСАГО из-за невыплат филиалов. Проблемы у «России» возникли как раз из-за того, что там не смогли правильно выстроить политику взаимоотношений между центральным офисом и филиалами, часть которых просто перестала платить.

А что другие?

«Ингосстрах» далеко не первым решил пойти по пути централизации выплат – в целях оптимизации расходов уже в начале кризиса на это решились несколько страховщиков. Каждый в итоге нашел для себя оптимальную модель.
Так, в «АльфаСтраховании» перешли на условно трехуровневую систему, когда в Москве урегулируются выплаты по жизни и здоровью, по тотальному ущербу и угонам, тогда как остальные могут находиться в ведении региональных центров, филиалов и отделений (в зависимости от лимитов). «Если убыток урегулируется на месте, то возникает вопрос, будет ли он при этом урегулирован правильно, – полагает Александр Горин, заместитель генерального директора по автострахованию компании «АльфаСтрахование». – Когда система централизуется, возможностей для правильных расчетов становится больше». Но здесь нужно соблюсти здоровый баланс, полагает эксперт. «Если исключить первичный этап урегулирования на уровне филиала, то это может сказаться на сроках выплат, у клиентов может возникнуть ощущение отсутствия непосредственно сервиса, – говорит Горин. – Поэтому мы стараемся, чтобы в наших региональных центрах и филиалах достаточно квалифицированные сотрудники имели максимальные полномочия и на местах могли принимать правильные решения по выплатам».

Большинство компаний пока работают по схеме частичной централизации. Руководства филиалов вправе принимать решения о выплате, например, небольших сумм, до 250–500 тысяч рублей. Тогда как решения по более

крупным выплатам принимается либо в более крупных региональных центрах, либо головным офисом.
«Росгосстрах» одним из первых пошел на подобные нововведения: решение о централизации службы урегулирования было принято компанией еще в 2006 год. В начале 2007 года «Росгосстрах» приобрел у американской компании Guidewire Software автоматизированную систему урегулирования убытков ClaimCenter. После проведенной настройки в компании она получила и новое название – ГУРУ.
В результате в «Росгосстрахе» сейчас средний убыток по каско урегулируется за неделю, тогда как раньше этот срок мог быть в три раза больше. Все это благодаря компьютеризации документооборота: процедура урегулирования убытков стала прозрачной, контроль за статусом дела – более эффективным.

«Для освоения новой технологии мы, безусловно, провели обучение персонала, – рассказывает директор управления методологии департамента урегулирования убытков «Росгосстраха» Дмитрий Титиев. – Компьютерная система взяла на себя основную часть работы в части документооборота, персонал получил возможность больше времени уделять клиентам».

Освобожденным от прежней работы сотрудникам были предложены новые места в компании. Работа между персоналом в регионах и в центральном офисе, между персоналом и компьютерной системой стала распределяться более правильно и эффективно. Временное выбытие одного специалиста уже не тормозит ход выплатного дела. «Полномочия рационально распределены, и таким образом, «ГУРУ» обеспечивает надежность всего процесса урегулирования, уверен Титиев.
Дело заводится в системе и его видят все, кто им должен заниматься. В нем отражаются все документы по делу: фотографии, справки. «При такой организации работы – если документов достаточно и они не вызывают вопросов и их – убыток может быть урегулирован и в течение одного дня», – уверен Дмитрий Титиев.
Принимать решения о разделении полномочий центра и филиалов в этом случае не пришлось. «В таком разделении не было не обходимости, поскольку после того, как информация об убытке заносится в «ГУРУ» и заводится страховое дело, его в режиме online видят все специалисты работающие с данным

убытком, и процесс принятия решения минимизирован по времени», – поясняет эксперт. – Принятие решения на месте необходимо, как правило, для того чтобы ускорить процедуру урегулирования, а перед нами такая проблема сегодня не стоит. Когда страхователь доволен сроком урегулирования и размером выплаченного ущерба, ему безразлично, где принималось решение о выплате – в Москве, в Санкт-Петербурге или Владивостоке».

Об отдаче, которую дал такой переход, в компании предпочитают говорить в общих чертах, не вдаваясь в конкретные цифры. «Оценить эффективность в рублях, скорее всего, невозможно, – полагает Титиев. – Важно то, что при постоянно растущем числе клиентов «Росгосстрах» способен выдерживать сроки рассмотрения дел без серьезного увеличения специального персонала». И уточняет: «В настоящее время система «ГУРУ» имеет достаточную мощность и потенциал развития для обеспечения принятого качества урегулирования — стандартного для компании «Росгосстрах» по всей стране».

Опыт «РЕСО-Гарантии», которая последние пять лет работала над внедрением аналогичного процесса, говорит о том, что возможно централизовать все выплаты. Загрузка специалистов в филиалах, которые за день рассматривали от двух до пяти выплатных дел, была несопоставима с нагрузкой сотрудников центрального офиса, поясняют в компании. Многие из тех, кто раньше занимались урегулированием на местах, стали работать независимыми экспертами.

«Сейчас у нас на всю страну два центра урегулирования убытков: московский и петербургский (обслуживает северо-западный регион), мы видим весь процесс урегулирования и можем его контролировать, – рассказывает Игорь Иванов, заместитель генерального директора СК «РЕСО-Гарантия». – Это позволило оптимизировать расходы, в том числе, на занятый в выплатах персонал примерно на 20%, повысить производительность труда». Однако какую это в целом дало экономию, в том числе, на выплатах, в компании не уточнили.

Опрошенные Газетой.ru эксперты полагают, что опасность подобных преобразований в том, что они чреваты увеличением сроков выплат. Некоторые компании, которые намеревались централизовать выплаты, именно по этой причине вынуждены были отказаться от такой практики. Могут появиться и вопросы к сервису урегулирования: если одного решения компании клиенту окажется недостаточно, особенно если

он недоволен выплатой и ему важно разобраться в том, почему назначена та или иная сумма, то при централизации выплат этот момент может быть затруднен.

«Если получится по-прежнему соблюдать все сроки – это пойдет во благо, поскольку позволит сократить выплаты мошенникам, оптимизировать структуру собственного бизнеса», – полагает Алексей Фатеев, заместитель генерального директора «Межрегионгарант».

«Для страхователей централизация выплат означает сокращение временных затрат на получение страхового возмещения и улучшение уровня обслуживания в филиалах страховщика», – считает Яна Мирошниченко.

«Все зависит от того, как настроена система, – полагает Максим Кондрашов, директор центра корпоративного страхования ООО «СГ «МСК». – Выплаты будут на потоке, и, возможно, крупные суммы станут выплачиваться быстрее, так как потребуется только одна подпись».

«У «РЕСО-Гарантии», которая тоже пошла по пути централизации урегулирования, был период, когда это сказывалось на сроках выплат, – дополняет картину Людмила Ростова, исполнительный директор агентства страхового сервиса Grandis. – Сейчас у них сроки не страдают, для этого они совершили массу внутренних преобразований».

Заметим, что в начале 2009 года «РЕСО-Гарантия» наряду с «Росгосстрахом», «Россией» и «Первой страховой компанией» все-таки оказалась в десятке страховщиков, на которых пришлось 38% жалоб в Росстрахнадзор (у остальных вошедших в десятку лидеров по жалобам лицензии уже отозваны). Правда, попадание в этот список крупных компаний позже объяснялось тем, что у них и самые крупные портфели на рынке, и эти факторы надо учитывать и соотносить при обнародовании такой информации. С тех пор, правда, подобные списки надзор больше не публиковал.

Ирина Курагина