



Сергей Мельников

*Старший исполнительный директор
центра урегулирования претензий
Страхового Дома ВСК*

В ПРЯМОМ КОНТАКТЕ С КЛИЕНТАМИ

Особенности агрострахования предполагают постоянный диалог страхователя и страховой компании. А процесс урегулирования убытка, в сущности, начинается с момента заключения договора, убежден Сергей Мельников, старший исполнительный директор центра урегулирования претензий Страхового Дома ВСК.

**Современные страховые технологии:
Как давно ВСК занимается агрострахованием?**

Сергей Мельников: С 1999 года — наша компания стояла у истоков развития агрострахования. Тогда мало кто знал, зачем нужно страхование и как оно функционирует. За более чем 20 лет рынок претерпел существенные изменения. Аграрии осознали пользу и необходимость страховой защиты. Произошли существенные изменения и в страховых компаниях. Прекратилось нецелевое использование государственных субсидий. Рынок пришел к прозрачным и понятным условиям работы.

ССТ: Как происходит урегулирование убытка?

С. М.: Процесс урегулирования убытка начинается с момента заключения договора: здесь нельзя купить полис и положить его на полку. В период вегетации растений происходит масса самых разных факторов, которые могут оказать влияние на конечный результат. Эти же факторы, но произошедшие в разные периоды вегетации, могут оказывать противоположное действие. К примеру, засушливые явления весной оказывают крайне негативное влияние на перспективу получения хорошего урожая, а для завершения созревания растениям бывает просто необходимо отсутствие

осадков. Чтобы разобраться во всех нюансах и правильно оценить их влияние на урожай, требуется системный мониторинг состояния посевов.

Разобраться в нюансах сопровождения договора страхования урожая непростая задача. На всех этапах, начиная с момента обсуждения с аграрием оптимальной именно для него страховой защиты и до выплаты возмещения, мы стараемся быть максимально открытыми. В постоянном контакте с клиентом — залог многолетних доверительных отношений. Именно это позволяет принимать правильные решения и делать страхование прогнозируемым инструментом стабильности сельскохозяйственного производства.

Сталкиваясь с нехваткой элементарного понимания основ и принципов страхования, начинаешь осознавать важность и ценить необходимость повышения финансовой грамотности как основы современного агрострахования. Ведь главная цель компании заключается в выстраивании долгосрочных отношений с аграриями, а они возможны только при взаимном доверии.

Последовательность действий агрария при работе со страховой компанией по урегулированию убытка имеет огромное значение. Некоторые агропроизводители начинают разбираться в том, что же у них застраховано по договору, лишь в тот момент, когда урожай убран и страховщик не имеет физической возможности оценить ущерб. Это сильно затрудняет процесс урегулирования убытка.

ССТ: Может быть, нужна памятка к договору?

С. М.: Безусловно, повышение финансовой грамотности — задача не только самого агрария, но и каждой страховой компании и страхового сообщества в целом. Для ее решения в ВСК при заключении договора страхования урожая выдается специальная брошюра, разработанная Национальным союзом агростраховщиков при непосредственном участии специалистов нашей

компании. В ней очень просто, практически на пальцах, изложен алгоритм взаимодействия страхователя и страховой компании при наступлении событий, которые могут оказать негативное влияние на рост и развитие растений, а также приведены пункты правил страхования, регламентирующие те или иные обязанности участников договора сельскохозяйственного страхования.

Кроме того, в каждом договоре страхования указаны контакты нашего сотрудника — ответственного менеджера по этому полису. Страхователь в любой момент может к нему обратиться и прояснить для себя какие-то детали. Повторю, наша задача — быть в постоянном и конструктивном диалоге с клиентом. Наши отношения должны быть максимально понятны и прозрачны.

В дополнение к брошюре, выдаваемой при заключении договора, после получения информации о наметившихся отклонениях в росте и развитии растений, ВСК направляет аграрию дорожную карту по урегулированию убытка. В ней коротко описаны все мероприятия, которые он должен провести, чтобы получить страховую выплату.

Хочу отметить, что проводимая работа, безусловно, дает результат. В последнее время финансовая грамотность наших постоянных клиентов существенно возросла. Мы получаем необходимую информацию о состоянии посевов своевременно и в необходимом объеме. Это позволяет нам объективно оценить информацию и предоставить необходимый для урегулирования убытка сервис, а клиенту получить прогнозируемый результат от страхования.

ССТ: Вы используете систему космомониторинга?

С. М.: Да, но она не может полностью заменить работу «в полях» — цифровизировать абсолютно все пока сложно. Кроме того, система космического мониторинга не имеет достаточного юридического, правового статуса, чтобы полностью перенести урегулирование убытка в цифровой формат. Но мы к этому постепенно придем.



Сегодня мы получаем через спутник информацию о динамике роста посевов практически в онлайн-формате. Можем сопоставить со средними многолетними значениями или с конкретным годом, насколько лучше или хуже в этом году развиваются растения в том или ином субъекте, районе или на территории отдельного хозяйства. Это позволяет вести адресную работу с аграриями и прогнозировать недобор урожая на ранних стадиях развития растений. В то же время, система пока не позволяет рассчитать урожайность с необходимой погрешностью. Именно поэтому мы выезжаем на территорию страхования и производим все необходимые замеры в соответствии с требованиями и стандартами агротехнологий.

ССТ: Какие культуры наиболее подвержены убыткам? Какие регионы наиболее убыточны?

С. М.: Практически вся территория России относится к зоне рискованного земледелия. Это означает, что какими бы передовыми технологиями не пользовался аграрий, он с высокой долей вероятности получит урожайность ниже запланированной. Безусловно, использование качественного семенного материала, удобрений, средств защиты растений и современные технологии обработки почвы позволят свести риски к минимуму. Но даже это не гарантирует приемлемый для хозяйства результат.

Для каждого субъекта РФ характерны свои агроклиматические риски. Статистика ВСК показывает, что чаще всего к гибели и недобору урожая приводит засуха. На нее приходится до 75 % ущерба. Особенно остро ситуация обстоит в Приволжском федеральном округе, где практически ежегодно происходят засухи или суховеи. Сложная по этому параметру обстановка и в Южном федеральном округе, а на него приходится значительная часть агропроизводства. К счастью, современные условия страхования, в том числе с государственной поддержкой, позволяют аграрию выбрать группы рисков, характерные именно для

данной местности и сэкономить на страховке, подобрав оптимальные параметры страховой защиты.

От засушливых явлений в большей степени страдают зерновые и зернобобовые культуры, у которых поверхностная корневая система. Даже непродолжительные периоды без осадков приводят к угнетению растений, что неминуемо сказывается на урожае. В период вегетации озимая пшеница расходует 2500–4000 м³ воды на 1 га. Наибольшую потребность во влаге культура испытывает ранней весной с момента возобновления вегетации и до начала периода созревания зерна. Особенности корневой системы требуют периодической подпитки за счет выпадения осадков. А вот у подсолнечника корни уходят до двух и более метров в глубину, поэтому он более устойчив к высыханию верхнего слоя почвы.

ССТ: В автостраховании при высокой аварийности тариф каско повышается. Что происходит со страхованием хозяйства, которое из года в год заявляет убытки?

С. М.: В основе страхования лежит статистика. Заключая договор, мы изучаем среднюю пятилетнюю урожайность конкретного хозяйства и накладываем ее на средние показатели по региону. Есть агропроизводители, у которых урожайность зерновых составляет 60–70 ц с га, а есть — всего 3,5 ц с га. Вариативность урожайности по годам — один из факторов для оценки страхового риска.

Хозяйство, получившее недобор урожая и страховое возмещение понесенных убытков, далеко не всегда получает повышающий коэффициент при страховании на новый период. В большинстве случаев вины агрария в гибели урожая нет. Мероприятия по оценке ущерба и выплата возмещения позволяют получить более полную информацию о применяемых агротехнологиях и дает более точную оценку рисков.

Механизм любого вида страхования построен на перераспределении денежных

Особенность агрострахования заключается еще и в том, что перераспределение денежных средств осуществляется между субъектами РФ — от менее подверженных воздействию опасных явлений к более подверженным. Кроме того, идет сложная работа по компенсации ущерба в долгосрочном периоде — от менее убыточных лет к годам, наносящим аграриям колоссальные убытки.

средств между страхователями — страховщик возмещает ущерб в том числе за счет средств, полученных от страхователей, не заявивших убытки. Особенность агрострахования заключается еще и в том, что перераспределение денежных средств осуществляется между субъектами РФ — от менее подверженных воздействию опасных явлений к более подверженным. Кроме того, идет сложная работа по компенсации ущерба в долгосрочном периоде — от менее убыточных лет к годам, наносящим аграриям колоссальные убытки. Вся эта сложная система исправно функционирует за счет накопленного ВСК опыта и качественного подбора квалифицированных специалистов.

ССТ: Применимы ли при урегулировании убытков в агростраховании искусственный интеллект, какие-то цифровые технологии?

С. М.: В нашей компании система урегулирования убытка с применением искусственного интеллекта сейчас тестируется на других видах страхования. Низкая скорость внедрения цифровизации в агростраховании связана с высокой сложностью и консервативностью агропроизводства. Здесь мы имеем дело не с помятым в одном конкретном ДТП авто, фото которого можно отправить в страховую компанию сразу

после аварии и за несколько часов получить возмещение или направление на ремонт. В страховании агрорисков важны наблюдения за длительным процессом вегетации растений и целым комплексом сельскохозяйственных работ.

Да, мы можем через спутник зафиксировать, что в конкретный момент времени растения находятся в угнетенном состоянии, определить, убрано поле или засеяно. Но мы не можем на основании данных космомониторинга посчитать урожайность и рассчитать сумму страховой выплаты. Это до сих пор считается вручную, по старинке. Но мы планомерно движемся в направлении внедрения современных технологий.

ССТ: Какие проекты запланированы в ВСК до конца этого года и на следующий?

С. М.: В этом году у нас появились новые возможности в рамках очередной редакции Федерального закона «О государственной поддержке в сфере сельскохозяйственного страхования ...» от 25.07.2011 № 260-ФЗ. Из наиболее значимых изменений отмечу возможность страхования урожая на случай введения чрезвычайной ситуации (ЧС) — в законе дано ее определение для целей сельскохозяйственного страхования. Кроме того, документ увеличивает размер субсидий на уплату части страховой премии при страховании от этого риска. Теперь аграрию достаточно оплатить 1/5 часть общей стоимости страхования, чтобы получить полное покрытие своих рисков.

Есть уверенность, что нововведения придадут очередной импульс развитию агрострахования и позволят аграриям в несколько раз увеличить застрахованные посевные площади. Мы готовимся к тому, что количество заявляемых убытков также будет существенно расти, и развиваем свои цифровые технологии получения и обработки данных, а также ведем подготовку квалифицированных кадров, чтобы продолжать движение в ногу со временем.