

Для страховщиков 2013 год оказался непростым: на рынке страхования сказывается общее замедление экономики, которая в России за первое полугодие выросла всего на 1,4%. А ведь сумма всех страховых премий в стране напрямую зависит от ВВП. Так что превысить темпы роста, которые показывал страховой рынок в 2010–2012 годах, сегодня вряд ли получится.

Какие же новые тенденции обнаружили для себя страховщики в 2013 году? «Сегодня главный тренд на страховом рынке – это снижение затрат и увеличение рентабельности бизнеса. Так, несмотря на общую тенденцию сокращения продаж новых автомобилей, значительная часть премий придется именно на автострахование и корпоративные сегменты: добровольное медстрахование (ДМС) и страхование имущества предприятий. По нашим прогнозам, рынок в течение ближайших двух лет будет расти на 13–18% ежегодно», – говорит вице-президент по розничным продажам «Ренессанс Страхования» Юлия Гадлиба.

Эх, прокачу

В сегменте автострахования в 2013 году произошли серьезные изменения. В июне появилось новое постановление пленума Верховного суда РФ по вопросам добровольного страхования имущества. «Теперь страховщики обязаны оплачивать утрату товарной стоимости автомобиля как по реальному ущербу. Также они не смогут отказать в выплате, если в момент ДТП за рулем находилось не допущенное к управлению лицо или если в машине при угоне были оставлены ключи или регистрационные документы», – говорит управляющий директор по розничному страхованию компании «СОГАЗ» Антон Воронцов.

«В этом году было принято множество поправок в закон об ОСАГО, в том числе по увеличению лимитов выплат без повышения тарифов. А ведь тарифы с момента принятия закона по ОСАГО ни разу за десять лет не увеличивались. В общем, последние решения Верховного суда принесли больше пользы не клиентам или страховым компаниям, а тем конторам, которые специализируются на бизнесе судебных исков», – отмечает Юлия Гадлиба. По ее словам, сейчас все основные игроки учатся работать в новых условиях, в связи с чем ожидаются изменения всей инфраструктуры рынка автострахования.

«Страховщики обеспокоены складывающейся судебной практикой, в которой решения по спорным делам все чаще склоняются в пользу потребителей. Такая ситуация провоцирует рост убыточности в автостраховании в целом и, как следствие, рост стоимости полисов в сегменте автокаско», – соглашается зампредседателя правления компании «Альянс» Арташес Сивков.

Однако есть и позитивные новости. С начала 2013 года Российский союз автостраховщиков (РСА) запустил в работу базу данных по проверке коэффициентов бонус-малус в ОСАГО. Эта база позволяет рассчитывать тарифы на ОСАГО с учетом страховой истории водителя. «Если раньше водители, совершившие ДТП, легко избегали увеличения премии, теперь это стало гораздо сложнее. Но для эффективной работы системы нужно, чтобы все страховщики своевременно и правильно передавали в нее информацию. На наведение порядка в этой сфере необходимо потратить два-три года», – считает Воронцов.

«Автострахование, а также страхование жизни и здоровья банковских заемщиков, которые несколько лет были драйверами рынка, в этом году явно замедлили темпы роста», – отмечают страховщики.

Чего хотят клиенты

В последнее время клиенты предъявляют значительные требования не только к стоимости полиса и покрываемым рискам, но и к качеству сервиса, и к удобству заключения договора. Упрощенная система урегулирования убытков, отсутствие необходимости выполнять многочисленные формальности стали для клиентов очень важными критериями выбора страховой компании.

Еще одним конкурентным преимуществом является для страховщиков технологическая составляющая продуктов. Особенно эта тенденция характерна для сегмента страхования автотранспорта, где большим спросом пользуются продукты, которые предусматривают возможность снижения тарифа при установке дополнительных электронных систем мониторинга пробега и состояния транспортного средства.

«Очевидной рыночной тенденцией стал рост продаж через Интернет и call-центры

страховых компаний. Развитие практики применения электронных подписей при заключении страховых договоров даст новый импульс развитию прямого канала продаж», – прогнозирует Сивков.

«По нашим исследованиям, потребители готовы платить от 500 руб. до 10 тыс. руб. при покупке полиса в Сети. Показатель готовности респондентов приобретать страхование онлайн увеличился за прошлый год на 4%. Сегмент электронной коммерции показывает еще более наглядный рост: за 2012 год он увеличился всего на 27%, а к 2016 году, по прогнозам, должен вырасти в три раза», – рассказывает директор департамента маркетинговых коммуникаций «АльфаСтрахования» Светлана Бери.

Доверие к электронным продажам неуклонно растет благодаря развитию банковских онлайн-услуг и возможности оплаты многих услуг через Интернет. Многие из страховых продуктов, представленных в Интернете, не требуют участия представителя страховой компании, что существенно снижает их издержки. Выигрывают и клиенты: есть примеры, когда оформление каско в Интернете оказывается дешевле на 30%.

«В нашей компании сегмент страхования выезжающих за рубеж вырос именно за счет онлайн-продаж. Недавно стартовавшие онлайн-продажи полисов путешественников показывают ежемесячно 25-процентный рост. При этом мы не вкладывали серьезных инвестиций в продвижение этого вида страхования. Просто был сделан очень понятный интерфейс с продуманной навигацией и автоматическим учетом требований визовых служб», – говорит Юлия Гадлиба. По ее словам, полис оплачивается банковской картой и высылается на электронную почту. Этот полис можно распечатать, отнести в консульство или взять в поездку.

Рейс по бездорожью

Ожидаемой новинкой для страховщиков стал новый закон об обязательном страховании гражданской ответственности перевозчика (ОСГОП), который начал работать с января 2013 года. В соответствии с этим законом владельцы транспорта обязаны застраховать свою ответственность за причинение вреда жизни, здоровью или имуществу пассажиров при перевозках любыми видами транспорта, за исключением такси. Правда, на практике договор страхования заключили далеко не все перевозчики.

«В большинстве регионов рынок пассажирских перевозок оказался просто не готов к принятию закона ОСГОП. Наибольшие трудности возникли при расчетах количества перевезенных пассажиров», – отмечает начальник управления по страхованию специальных рисков Страховой группы МСК Анна Романова. По методике расчета, если перевозчик осуществляет внутригородские перевозки с посадкой и высадкой пассажиров только в определенных остановочных пунктах по маршрутам, то он должен представить страховщику либо статистическую отчетность по форме Росстата о количестве перевезенных пассажиров, либо справку из органов местного самоуправления. Однако на деле оказалось, что статистическая отчетность сдается перевозчиками в Росстат в электронном виде, без подписей и печатей. А проверить подлинность представленных данных оказалось невозможно, поскольку Росстат никак не взаимодействует ни со страховщиками, ни с Национальным союзом страховщиков ответственности (НССО). Со справками из органов местного самоуправления ситуация еще более плачевная: на деле оказалось, что такие справки органы местного самоуправления не выдают.

«Нередко перевозчики работают под чужой лицензией. То есть один крупный перевозчик (лицензиат) выигрывает тендер на обслуживание всех городских маршрутов и для этих целей нанимает других, более мелких перевозчиков, что противоречит действующим правилам перевозок пассажиров», – напоминает Анна Романова.

По словам Сивкова, формально закон об обязательном страховании ответственности перевозчиков вступил в силу с января 2013 года, но лицензии страховщикам начали выдаваться лишь в середине марта: «По данным НССО, всего на начало августа было получено 2,6 млрд руб. премий, при этом наблюдается постепенное замедление роста сборов после заключения основного объема сделок во втором квартале».

«На сегодня застрахованы менее 50% от общего числа перевозчиков. В самом опасном сегменте городских перевозок – так называемых маршрутках – доля застрахованных чуть выше 20%. Но мы надеемся что ситуация выровняется, и каждый перевозчик будет иметь такой полис», – говорит директор департамента страхования транспортных и морских рисков «АльфаСтрахования» Елена Лукьянова. По ее словам, уровень информированности населения о своих правах чрезвычайно низок: лишь треть происшествий заявляется в страховые компании, и только 10% пострадавших производятся выплаты. Есть и неурегулированные формальности. «В частности, не определен документ, который должен оформляться в случае аварии для различных видов транспорта. Это существенно затрудняет взаимодействие потерпевших, перевозчиков и страховщиков, а также увеличивает сроки возмещения. Не отрегулирован и контроль перевозчиков на наличие договоров страхования», – указывает Елена Лукьянова.

Источник: [Коммерсантъ Секрет Фирмы](#) , 10, 01.10.13

Автор: Сергеев М.