



*3 апреля в «Мариотт Роял Аврора» состоялась конференция «Страховой бизнес России», организованная газетой «Ведомости». Александр Горин, заместитель генерального директора, директор по розничному страхованию «АльфаСтрахования», принял участие в круглом столе «Реанимация моторного страхования на сложном этапе развития рынка».*

В ходе своего выступления на круглом столе «Ведомостей» Александр Горин, заместитель генерального директора «АльфаСтрахования», высказался о текущей ситуации на рынке моторного страхования и рассказал о перспективах онлайн-страхования в России.

«Для нормализации ситуации на рынке ОСАГО должна быть создана единая методика оценки ущерба, – отметил Александр Горин. – О том, какой она может быть, можно дискутировать, но она должна быть. После принятия единой методики оценки ущерба в ОСАГО необходимость обращения клиентов в судебные инстанции для решения споров просто отпадет. Это снизит количество критических высказываний в адрес страховщиков ОСАГО и повысит доверие ко всей отрасли в целом». Также г-н Горин заявил, что на рынке необходимо ввести свободные тарифы: «Проблемы с ОСАГО реально решатся после либерализации тарифов – по аналогии с тем, как это сделано в Европе. В этом случае каждый потребитель ОСАГО получит справедливый тариф и качественное урегулирование убытков».

Часть выступления Александр Горина была посвящена качеству сервиса российских страховых компаний и взаимоотношений с клиентами: «Мы часто можем слышать критику в адрес страховщиков, связанную с уровнем качества обслуживания, но это, скорее, следствие того негативного фона, который вызван проблемами в ОСАГО. Для того чтобы понять, что эта критика несправедлива, приведу в пример рынок автокаско. В нашей компании показатель NPS – индекс готовности рекомендовать страховую компанию – составляет 28–30%. А в Германии, например, большинство игроков имеют отрицательное значение NPS». Александр Горин отметил, что российский рынок находится в условиях жесткой конкуренции, и на первый план выходит именно сервис и качественное обслуживание: «На рынке будет побеждать тот, кто работает лучше и качественнее оказывает услуги, устанавливает справедливые тарифы и справедливо осуществляет выплаты».

Большая часть выступления была посвящена развитию онлайн-страхования в России. «В России онлайн-страхование слабо развито, – сказал Александр Горин. – И до уровня развития онлайн-страхования в странах англо-саксонского мира, где клиенту в режиме онлайн предлагается индивидуальный продукт, так называемый tailored made insurance, нам далеко. Если говорить о Европе, то в Финляндии, например, 60% полисов продаются через Интернет, в 60% случаев урегулирование тоже происходит онлайн. В России показатели гораздо скромнее. В Бельгии существует около 700 агрегаторов, где можно сравнить стоимость полисов, у нас их – 2–3, поэтому о серьезном прорыве прямо сейчас мы говорить не можем».

Однако, по словам Горина, компания «АльфаСтрахование» видит значительные перспективы развития онлайн-страхования: «Мы делаем упор на 100-процентную продажу онлайн: от сравнения разных страховых продуктов, выбора наиболее подходящего полиса и до оплаты и получения страхового полиса через электронную почту». Горин отметил, что онлайн-продажи компании растут, и это стало возможно благодаря развитию онлайн-сервисов, а также пополнению доступных для онлайн-покупки линейки продуктов: «В настоящее время на сайте компании можно приобрести онлайн ВЗР, каско, ОСАГО, страхование квартиры, страхование личного имущества, кроме того, доступна активация и пролонгацию продуктов, купленных ранее, как у нас, так и у наших партнеров. Наша задача как страховщика – предоставить возможность покупки широкого дифференцированного ряда продуктов, предложить максимально индивидуальный продукт».

Источник: [Википедия страхования](#) , 07.04.14