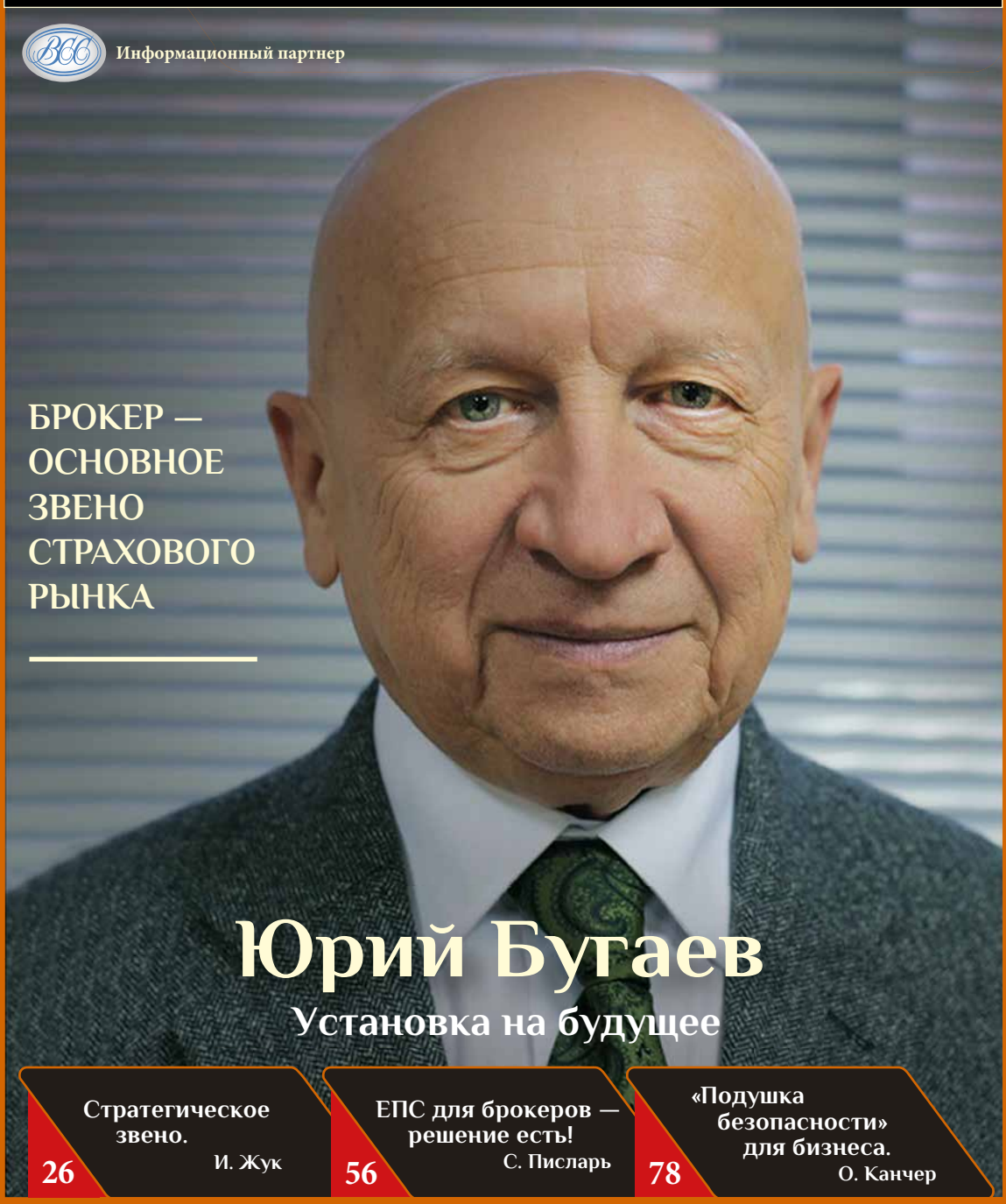
СОВРЕМЕННЫЕ страховые технологии

Журнал для страховщиков и страхователей

06 (59), ноябрь-декабрь 2016

Информационный партнер



БРОКЕР — ОСНОВНОЕ ЗВЕНО СТРАХОВОГО РЫНКА

Юрий Бугаев

Установка на будущее

Стратегическое звено. И. Жук — 26

ЕПС для брокеров — решение есть! С. Писларь — 56

«Подушка безопасности» для бизнеса. О. Канчер — 78

Пусть новый год к вам будет благосклонен!

Редакция журнала
«Современные страховые технологии»

Илья Соломатин,

Заместитель генерального директора СПАО «Ингосстрах»

ПОНИМАНИЕ ПЕРСПЕКТИВ

Сегодня, когда говорят о страховой отрасли, прежде всего, вспоминают о страховых и перестраховочных компаниях, о страховых агентах. И очень часто забывают о страховых брокерах. А ведь брокер — важнейшее звено в цепочке страхования, благодаря его посредничеству заключаются крупнейшие договоры на рынке корпоративного страхования. Роль этого канала год от года растет, особенно в кризис. В условиях нестабильной экономики и постоянного секвестра бюджетов российским компаниям приходится более внимательно подходить к выбору надежного страховщика и выгодной страховой программы. А это не самый простой процесс, который, к тому же, требует значительных затрат времени и больших усилий. В этом деле на выручку страхователям приходит страховой брокер, обладающий большим профессиональным опытом и квалификацией. Он берет на себя решение всех вопросов, связанных выбором страховщика, с организацией страховой защиты, включая разработку оптимальной страховой программы, схемы перестрахования риска, порядка урегулирования страховых случаев и др. Именно такой набор услуг готов предоставить настоящий страховой брокер. Это нужно понимать, поскольку часто за страхового брокера себя выдает рядовой страховой посредник, обычный агент.

«Ингосстрах» уже на протяжении многих лет успешно работает со многими ведущими российскими и международными страховыми брокерами. Для нас это важнейший канал продаж в корпоративном страховании. Через брокеров успешно заключаются сложнейшие договоры страхования имущества, транспорта и спецтехники, ДМС. Надо учитывать, что «Ингосстрах» — активный участник рынка перестрахования. И именно брокеры оказывают компании значительную помощь при размещении крупных рисков и перестраховочных емкостей на западных рынках.

За последние годы рынок брокерских услуг серьезно изменился, сегодня на долю десятки крупнейших брокеров приходится до 80% договоров. Идет концентрация рынка и одновременно его очищение от слабых игроков, повышаются требования Центробанка к финансовой устойчивости страховых посредников. И это правильный путь. Брокерский рынок требует определенной регламентации и контроля со стороны регулятора, которые добавят ему прозрачности. Сегодня особенно важно, чтобы посредник между страховщиком и страхователем был надежен, финансово устойчив и профессионален.

Понимание перспектив развития брокерского рынка важно для всех — и для страхователей, и для страховщиков, и для самих страховых посредников. И отрадно, что сегодня площадкой для обсуждения этих проблем стал журнал «Современные страховые технологии». Впервые издание предоставило возможность комплексно взглянуть на этот институт и сделать важные для всей отрасли выводы. Только выделив проблему из общей массы, можно ее решить, и любая попытка в этом направлении заслуживает большого уважения.

СОВРЕМЕННЫЕ страховые технологии

Аналитический научно-практический журнал.
Зарегистрирован Федеральной службой по надзору за соблюдением законодательства в сфере массовых коммуникаций и охране культурного наследия.

Свидетельство ПИ № ФС77-27908 от 12.04.2007

Учредитель и издатель
НП «Центр страховой безопасности»

Редакция
(495) 641-05-67

Главный редактор
Татьяна Робулец
Тел.: (495) 641-05-67, доб. 13-95
robulets@consult-cct.ru

Фото
Ксения Середа

Дизайн и верстка
ООО «Технология ЦД»

Редакция благодарит ПАО «Росгосстрах» за предоставленные материалы.

Заместитель ген. директора
Марина Федоткина
Тел.: (495) 641-05-67, доб. 13-87
office@consult-cct.ru

Начальник отдела рекламы
Екатерина Сергеева
Тел.: (495) 641-05-67, доб. 13-84
reklama@consult-cct.ruu

Адрес
115583, Москва, ул. Генерала Белова, д. 26
www.consult-cct.ru

Подписка по телефону/факсу
(495) 641-05-67
и по e-mail: office@consult-cct.ru

Публикации с пометкой ₽ — на правах рекламы.

Все права защищены.
Никакие материалы или их части не могут быть воспроизведены каким-либо способом или переведены без письменного разрешения владельца авторских прав.

Подписные индексы:
Каталог агентства «Роспечать» — 81097

Подписано в печать 01.12.2016
Тираж 10000 экз.

Отпечатано в типографии
ООО «Технология ЦД»

© НП «Центр страховой безопасности»

Содержание

Дело государственной важности

4 **КОМПРОМИСС В ИНТЕРЕСАХ РАЗВИТИЯ**
Интервью с председателем комитета Государственной Думы по финансовым рынкам **Анатолием Аксаковым**

10 **СТРАТЕГИЧЕСКОЕ ЗВЕНО**
Интервью с директором департамента страхового рынка Центрального банка Российской Федерации **Игорем Жуком**

14 **УСТАНОВКА НА БУДУЩЕЕ**
Юрий Бугаев

17 **БРОКЕРЫ — ПРИЗНАК ЗРЕЛОСТИ РЫНКА**
Андрей Денисов, Александр Газизов

23 **ВЫЗОВ ДЛЯ БРОКЕРОВ**
Денис Беляев

24 **БРОКЕРЫ — ГАРАНТИЯ ОПТИМАЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ**
Ольга Герасимова

25 **БРОКЕР — САПЁР НА СТРАХОВОМ ПОЛЕ**
Алексей Лайков

30 **НАПРАВЛЕНИЕ ГЛАВНОГО УДАРА**
Дмитрий Извеков

Тема номера:

БРОКЕР — ОСНОВНОЕ ЗВЕНО СТРАХОВОГО РЫНКА

108 Страховых брокеров в России на 30 июня 2016 г.

34 121 539 тыс. руб.
Страховые премии по договорам страхования, сострахования, заключенные при участии брокеров

293 557
Договоров страхования, сострахования, заключенных при участии страхового брокера

18 096 605 тыс. руб.
Страховые премии по договорам перестрахования, заключенным при участии страхового брокера

Содержание

Угрозы, безопасность, страхование

34 В центре внимания — человек

39 На службе у клиента

42 Кто заплатит за ЕПС?

46 ЕПС для брокеров – решение есть!

50 Заказчик не платит — страхуем!

Риски под контролем

56 Страхование товаров в обороте: взгляд страхового аджастера

В эпицентре

60 Спокойный сон для дольщиков?

Стандарты качества

64 В ожидании роста...

67 ОСАГО: решение есть!

72 «Черехапа Страхование»: мобильность, жизнелюбие, позитив

Страховщик и закон

75 Брокер — не роскошь, а средство достижения цели!

77 Искусство страхования: предусмотреть невероятное

Идеи для бизнеса

81 Ответы без вопросов. Кому они нужны?

86 Опломбировано

88 Автовладельцы ждут выгодных предложений страховщиков

91 Сервис для брокера

Понятное страхование

95 Согласие-Вита

98 Миссия — безопасность

Профессиональный рост

100 Олимпиада по страхованию: для развития отрасли

102 Страхование 2.0

ЭКСПЕРТНЫЙ СОВЕТ

Председатель Экспертного совета — Юргенс И. Ю. — Президент Всероссийского союза страховщиков и Российского Союза Автостраховщиков

Александрова Е. Р. — Исполнительный директор — статс-секретарь АО «СОГАЗ»

Биждов К. Д. — Президент «Единого объединения страховщиков агропромышленного комплекса — Национального союза агростраховщиков»

Бугаев Ю. С. — Председатель Совета Ассоциации Профессиональных Страховых Брокеров

Газизов А. Н. — Генеральный директор ООО «Страховой брокер Сбербанка»

Галаничева Н. П. — Генеральный директор ОАО «РОСНО-МС», член Президиума Межрегионального союза медицинских страховщиков

Галушин Н. В. — Президент Национальной перестраховочной компании (НПК).

Гусар С. В. — Вице-президент Национального союза страховщиков ответственности

Иванов И. Е. — Заместитель генерального директора СПАО «РЕСО-Гарантия»

Клейменов В. Д. — Советник Президента Всероссийского союза страховщиков

Кузнецов Д. Ю. — Президент Межрегионального союза медицинских страховщиков, вице-президент ВСС

Мартьянов А. А. — Исполнительный директор ЗАО «МАКС»

Платонова Э. Л. — Вице-президент Всероссийского союза страховщиков, президент «Национальной страховой гильдии»

Робулец Т. Ю. — Главный редактор журнала «Современные страховые технологии»

Рюмин М. Ю. — Вице-президент ПАО «Росгосстрах» по маркетингу

Самиев П. А. — Управляющий партнер Национального агентства финансовых исследований

Соломатин И. П. — Заместитель генерального директора СПАО «Ингосстрах» по внешним связям

Уфимцев Е. В. — Вице-президент Всероссийского союза страховщиков, Исполнительный директор Российского союза автостраховщиков

Цыганов А. А. — Заведующий кафедрой «Страховое дело» Финансового университета при Правительстве РФ

Чернин М. Б. — Старший управляющий директор — директор департамента благосостояния клиентов Сбербанка

Юрьев А. В. — Заместитель председателя правления МПК

КОМПРОМИСС В ИНТЕРЕСАХ РАЗВИТИЯ

В течение длительного времени в обществе формировалось глубоко ошибочное представление о страховании, как о торговле полисами, а о страховых посредниках, как элементе, который надо «изживать» из двусторонних отношений. Но Ассоциация профессиональных страховых брокеров видит в страховании не куплю-продажу полисов, а организацию защиты от рисков, где брокер играет ключевую роль, создавая программу защиты, и обеспечивает оптимальный баланс интересов. Депутат Государственной Думы Анатолий Аксаков, председатель комитета Госдумы по финансовому рынку, готов рассмотреть инициативы по развитию брокерских услуг — но предупреждает, что участники рынка должны действовать в полном согласии с регулятором.

Современные страховые технологии: Какой подход в отношении страховых брокеров ближе для Вас: назовем их условно — «торговый» или «страховой»?

Анатолий Аксаков: Конечно же страховой, по нескольким причинам. Первое. Во всем мире на финансовых рынках в различных сегментах: страхование, кредитование, работа на бирже — существует институт брокеров. Только в России пока сохраняется достаточно «дикое» представление, что брокер — это посредник, а посредник — лишнее звено. На самом деле цивилизованный рынок уже работает по-другому. У нас был не слишком удачный опыт, когда на волне кредитного бума появились кредитные брокеры. Многие из них были абсолютно непрофессиональны, кроме того, сам институт брокеров банками был воспринят с недоверием. Банки не понимали — зачем, для каких целей, можно ведь хорошо работать с клиентами напрямую. И так далее, и так далее.

Тем не менее, когда «пена» схлынула, стало ясно, что малому бизнесу пользоваться услугами кредитных брокеров вполне логично. Для хозяина парикмахерской, постоянно занятому своим бизнесом, которому нужен кредит на пятое кресло в салоне, нет возможности «бросить ножницы» и посвятить все время оформлению кредита, подбору, расчетам — для этого он может нанять брокера, так работает весь мир. То же самое должно быть в страховом бизнесе, здесь роль брокера еще важнее, потому что для оценки риска нужны очень специальные знания.

Второе. На страховом рынке сейчас есть крупные брокеры, которые уже подняли уровень услуг и сбили потенциальную «пену». Во всем мире страховые брокеры решают сложные вопросы, например, когда для обеспечения страхового покрытия нужно привлечь несколько страховщиков, когда стоит речь о перестраховании сложных рисков, и так далее. В практике крупного бизнеса России масса примеров эффективного сотрудничества со страховыми брокерами, причем международными, которые подбирали опти-

На страховом рынке сейчас есть крупные брокеры, которые уже подняли уровень услуг и сбили потенциальную «пену».

мальную схему страхования крупных промышленных объектов или каких-то крупных экономических процессов той или иной компании.

Именно в силу этих факторов страховой подход является более правильными.

ССТ: Брокеры сейчас испытывают явно избыточное административное давление, отнимающее ресурсы и время от развития бизнеса: в частности, требования по финансовым гарантиям деятельности страховых брокеров, переход на единый план счетов и отраслевые стандарты бухгалтерского учета (ЕПС и ОСБУ), в перспективе — внедрение систем интегрированного риск-менеджмента, и т. п. Нужно ли снижать административное давление на страховых брокеров?

А. А.: Да, есть такая проблема. Страховые компании — это крупные предприятия, страховой брокер — это несколько человек в офисе. Но дело даже не в этом, не в объеме бизнеса, а в характере рисков, потому что регулирование — это борьба с рисками. Соответственно регулирование должно работать не от объема, а от характера риска. Конечно же, это в идеале, но у нас страховой рынок долгое время находился как вещь в себе. С созданием системы мегарегулирования он стал сильнее, чем раньше, восприниматься как часть всей финансовой индустрии. Мы видим, что последние два года идет и определенная чистка, как и в других сегментах финансового рынка.

С одной стороны, такие активные действия вызывают определенный негатив у участников бизнеса, но, с другой стороны, можно надеяться, что очищение от недобросовестных участников рынка, откровенно слабых компаний, приведет к позитиву. Мы рассчитываем, что выстроится более прозрачная, четкая, менее рискованная система страхования в России. Соответственно, надеюсь, что вопрос о дифференцированном подходе к регулированию деятельности страховых компаний и страховых брокеров у регулятора на повестке дня стоит. Я бы посоветовал страховому, брокерскому сообществу решить для себя этот вопрос в диалоге с регулятором. Нужно объяснить свою позицию, предложить ту модель регулирования, которая представляется оптимальной. Есть определенная уверенность, что регулятор это услышит.

Нужно объяснить свою позицию, предложить ту модель регулирования, которая представляется оптимальной. Есть определенная уверенность, что регулятор это услышит.

К нам (в Госдуму — ред.) пока никто не вышел с соответствующей инициативой. Но наш комитет работает с законопроектами, а не с обращениями или сигналами от бизнеса. Должен быть инициатор законопроекта, и здесь есть два возможных варианта развития событий. Страховые компании, брокеры могут обратиться сами со своими предложениями к депутатам, которые профессионально разбираются в отраслевых вопросах, или могут обратиться к регулятору и в диалоге с ним предложить законопроект. Второй путь надежнее. Потому что тогда предложения по изменению законодательства будут вырабатываться не в пику мнению регулятора, а в диалоге с ним. Они могут менее удовлетворять рынок, чем если бы они пришли со стороны рынка только, зато у рынка будет больше уверенности, что законопроект на компромиссе, в диалоге с регулятором пройдет.

ССТ: Экономические основы деятельности страховых брокеров до сих пор не сформированы, фактически, их работа во многом экономически «нелегальна»: нет нормативного определения

включения расходов на страховых брокеров в состав затрат страхователей, в отличие от мировой практики применяется НДС на доходы брокеров, нет легальной основы для работы брокеров в интересах обеих сторон страховой сделки (коммерческое представительство), не легализованы валютные расчеты между резидентами при перестраховании рисков из-за рубежа в российских компаниях, и многое друге. Готовы ли Вы поддержать законодательные инициативы, направленные на создание нормальных правовых условий для работы брокеров?

А. А.: Конечно, деятельность страховых брокеров не остается нелегальной, она процедурно не определена — но не запрещена. Другое дело, что ситуация, когда расходы на оплату страховых брокеров не могут быть включены в себестоимость предприятия, делает неудобной для клиентов работу с брокерами, их услуги становятся менее привлекательны, этот вопрос нужно решать. Но опять же должна быть законодательная инициатива скорее всего на уровне поправок.

Все вопросы, как регулировать брокера, включать ли оплату услуг брокера в себестоимость и как решить вопрос с дисбалансом по НДС, могут быть решены в рамках одной инициативы — комплексной. Лучше всего это прорабатывать в диалоге с регулятором, а не пытаться искать институт, который как бы «сломает» регулятора. Мы видим, что регулятор готов к диалогу. Более того, сегодня он сделал первые шаги на страховом рынке, проведя его очистку. Сейчас настает время перехода к качественным изменениям и сущностных изменений.

Ситуация, когда расходы на оплату страховых брокеров не могут быть включены в себестоимость предприятия, делает неудобной для клиентов работу с брокерами, их услуги становятся менее привлекательны. Этот вопрос нужно решать.

ССТ: Россия — очень большая по территории и разнообразная по экономическому развитию страна. Уход с рынка региональных страховщиков и сокращение филиальных сетей многих федеральных компаний ставит вопрос: кто будет работать по страхованию бизнеса на местах? Как Вы думаете, могут ли брокеры стать тем звеном, которое обеспечит бизнес и население качественными страховыми услугами?

А. А.: Это один из очень хороших вариантов развития рынка. Например, на американском рынке в сфере банковского кредитования зачастую отсутствие банка восполняется присутствием брокера. Но нужно заметить, что у нас сейчас ситуация на страховом рынке схожа с ситуацией и в банковском секторе: достаточное количество банков потеряли лицензию, в том числе малых, региональных банков. Конечно, есть обоснованный аргумент против такого развития событий: крупные федеральные банки, их филиалы на местах не всегда слышат местного предпринимателя, общие федеральные схемы менее гибки.

Естественно, что на страховом рынке суть процессов та же. И прежде всего нужно решать эти вопросы в диалоге с регулятором, без него бесполезно в ближайшей перспективе пары лет пытаться что-то изменить. Лучше сделать компромиссный проект совместно с регулятором «на три с плюсом», который можно будет принять в ближайшее время, чем пытаться проект «на пятерку» провести помимо согласования. Я вижу по аналогии с банковскими проектами — компромисс эффективнее.

Анастасия Фарбер,
генеральный директор брокера Силайн

СРО: РАБОТЫ ПРЕДСТОИТ МНОГО

Громкие заголовки о том, что брокер является ключевым звеном российского рынка страхования и перестрахования, не исчезают уже несколько лет. Однако анализируя сегодняшнюю ситуацию в страховой сфере, можно сказать, что значение данных игроков так и остается недооцененным государственными надзорными органами и планомерно ведет к сокращению участников брокерского рынка.

Период с 2015 по 2016 год показал, что все факторы, оказывающие влияние на общую экономическую ситуацию, не могут не отразиться и на страховом рынке. И если намеки на кризисные ситуации стали проявляться еще задолго до этого времени (снижение платежеспособности населения, рост мошенничества и убыточности, падение реального сектора экономики), то колебания курсов валют, а в дальнейшем и введение санкционного режима только усилили проблемы прошлого.

Анализируя данные Центробанка, можно наблюдать следующие тенденции: сегодня существуют 134 лицензированных брокера, из них «живых» насчитывается 109 (те, которые подали вовремя отчетность за 2015 год). В Москве сосредоточены 80 брокеров, 9 — в Санкт-Петербурге, оставшиеся 20 в регионах России, что очевидно мало для такой страны. Это брокеры и большое количество агентов, которые занимаются продажей, в большинстве своем, полисов для физических лиц.

В последний год, общаясь на различных мероприятиях с коллегами из других брокеров, мы слышим, что вести профессиональную деятельность становится все сложнее. Речь идет даже не о серьезной конкуренции или отсутствии бизнеса, а о том, что теперь сдача отчётности превращается в ежемесячную муку. А с января 2017 года грядет новый план счетов и переход на МСФО, что также требует дополнительного привлечения финансовых и человеческих ресурсов для разработки ИТ-платформы, по 115-ФЗ введены новые требования и поправки и так далее, и так далее.

Страховой брокер обязан с 1 июля 2015 года предоставить в Банк России банковскую гарантию или подтверждение наличия собственных средств, размещенных в денежные средства, на сумму не менее 3 млн руб. (Информационное письмо Банка России № 015-53/3677 от 24.04.2015).

Если для брокеров из ТОП-10 это вряд ли представляет проблему, то брокеров из регионов это может спровоцировать уйти в статус «вольных художников» или совсем покинуть рынок.

Таким образом, рынку была необходима организация, которая сумела бы привести все различные подходы и мнения в единую структуру, что и произошло в январе 2016 года, когда вступил в силу Федеральный закон от 13.07.2015 № 223-ФЗ. Он обязал субъекты страхового дела вступить в СРО.

Каковы основные цели и задачи данной организации?

1) Полностью самостоятельный субъект рыночных отношений — то есть выработка единых стандартов профессиональной деятельности, обучение и аттестация, аудит, методология.

2) Обмен рыночным опытом и выстраивание единых бизнес-процессов, а что самое важное — единое понимание всеми участниками вводимых законов и постановлений.

3) Орган, который берет на себя функцию обсуждения насущных вопросов брокерского сообщества с государственными органами — законотворчество, налогообложение, судебные прецеденты, опыт западных стран.

4) Повышение и даже в некоторой степени обретение заново доверия страхователей и повышение уровня страховой грамотности населения.

Честно признаться, работы предстоит много в 2017 году. Однако очень хочется, чтобы СРО стала важнейшим стратегическим партнером Центробанка РФ, а адаптация страховых брокеров к новым реалиям прошла быстро и безболезненно.

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ ЗВЕНО

Роль страховых посредников на страховом рынке невозможно недооценивать, считает директор департамента страхового рынка Центрального банка Российской Федерации Игорь Жук. И прежде всего — это защита прав потребителей, так как именно при взаимодействии с посредником происходит или не происходит надлежащее информирование клиентов о страховых продуктах, формируется представление потребителя о страховой услуге как таковой. Именно поэтому так важно четко и ясно определить роли страховых агентов и брокеров, а также сферы их деятельности.

Современные страховые технологии: Ваша оценка роли и значения страховых брокеров и агентов на российском страховом рынке?

Игорь Жук: Страховые посредники, вне всякого сомнения, являются одним из базовых элементов страхового рынка в России. В рознице, и особенно в моторном страховании, страховые агенты обеспечивают значительную часть продаж страховых продуктов. Причем агентами здесь могут быть как юридические лица — автосалоны, банки, так и физические лица — люди, сделавшие это своей профессией или просто занимающиеся данным делом ради дополнительного заработка. Получается, что от профессионализма агентов, их корректного поведения в значительной мере зависит степень доверия к страховому рынку в целом. Это звено, связывающее страховщиков с клиентами.

Страховые брокеры — юридические лица, имеющие соответствующую лицензию, должны играть важную роль в корпоративном страховании. В классическом понимании страховой брокер является представителем клиента — потенциального страхователя, который поручает брокеру сформировать необходимую страховую защиту, подобрать лучшие условия и надежного страховщика. Причем вознаграждение страховой брокер должен получить именно от страхователя. У нас же на практике часто складывается по-другому: хорошо известно, что вознаграждение страховому брокеру может быть выплачено и страховой компанией. И даже не самому брокеру, а близкой ему структуре, заключившей агентский договор.

Несмотря на некоторые перекосы, которые присутствуют на нашем рынке, роль страховых посредников нельзя недооценить. Это, прежде всего, защита прав потребителей, поскольку посредник осуществляет профессиональное и надлежащее информирование клиентов о страховых продуктах и их особенностях до заключения договора страхования. При работе со сложными финансовыми продуктами, например, включающими инвестиционные компоненты, посредники, по сути, активно способствуют росту финансовой грамотности как населения, так и предприятий, особенно в тех направлениях, где стандарты по защите прав потребителей недостаточно проработаны или уровень финансовой грамотности низкий.

ССТ: Какие меры по регулированию рынка посредников намерен принимать Банк России? Нуждается ли этот вид деятельности в большей стандартизации и более «пристальном» регулировании? Возможны ли изменения налогообложения страховых брокеров?

И. Ж.: В 2015–2016 годах Банк России предпринял ряд шагов по изменению регулирования деятельности страховых брокеров. Так, надзор за страховыми брокерами, по аналогии

с надзором за страховщиками, распределен между центральным аппаратом и территориальными управлениями Банка России.

Предоставление статистической отчетности, начиная с 2016 года, осуществляется на ежеквартальной основе. На базе статистической отчетности страховых брокеров мы можем сопоставлять информацию по заключенным договорам страхования и перестрахования с участием страховых брокеров, с данными в отчетности страховщиков.

Принятые меры способствуют стандартизации надзорных процессов за субъектами страхового дела в целом.

Что касается перспектив совершенствования регулирования страховых посредников в целом, то, на наш взгляд, важно четко и ясно определить роли страховых агентов и брокеров, а также сферы их деятельности.

И такая дискуссия уже началась. В сентябре в Банке России состоялось первое обсуждение данного вопроса с участием всех заинтересованных сторон. В ноябре дискуссия продолжилась на площадке Всероссийского союза страховщиков (ВСС). Мы намерены использовать лучшие мировые практики и учесть рекомендации Международной ассоциации страховых надзоров (МАСН) в сфере деятельности страховых посредников. Надеюсь, что уже в этом году появится план наших дальнейших действий.

В части стандартизации, которую предстоит осуществить СРО, на первом этапе мы видим целесообразным подготовку Ассоциацией профессиональных страховых брокеров (АПСБ) единых стандартов совершения операций, защиты прав потребителей услуг страховых брокеров, управления рисками.

Вопрос изменения налогообложения страховых брокеров — компетенция Минфина, но, на наш взгляд, СРО может стать площадкой для обсуждения инициатив в этой области.

В 2015–2016 годах Банк России предпринял ряд шагов по изменению регулирования деятельности страховых брокеров.

ССТ: Как регулятор оценивает эффективность процессов внедрения саморегулирования в сегменте страховых брокеров?

И. Ж.: Банк России позитивно оценивает многолетнюю практику взаимодействия с АПСБ и деловую активность этого профессионального объединения. Вместе с тем, говорить об эффективности внедрения саморегулирования в сегменте страховых брокеров пока рано, поскольку АПСБ пока не получила статус СРО страховых брокеров.

ССТ: СРО профессиональных страховых брокеров — его будущая роль и задачи во взаимодействии регулятора и рынка?

И. Ж.: Совершенствование механизмов регулирования финансового рынка является одной из главных задач, которые ставит перед собой Банк России. Переход на саморегулирование субъектов страхового дела — важный шаг на пути к формированию целостной регулятивной системы. Эта система должна отвечать интересам профессиональных участников рынка и при этом обеспечивать должный уровень контроля за их деятельностью, быть ориентирована на повышение уровня защиты прав потребителей страховых услуг.

Если говорить о СРО страховых брокеров, то можно выделить такие задачи, как создание единых стандартов профессиональной деятельности, включая стандарты деловой этики, обучение и сертификация членов СРО, разработка стратегии развития этого сегмента страхового

рынка, поддержка добросовестных участников и защита от недобросовестных.

Как единый представитель интересов страховых брокеров АПСБ, безусловно, должна стать эффективным каналом обратной связи, посредством которого сообщество получит возможность транслировать регулятору информацию об актуальных потребностях рынка. СРО будет взаимодействовать с Банком России по вопросам совершенствования законодательства и нормативно-правовой базы.

В целом деятельность СРО брокеров должна будет способствовать повышению уровня клиентского сервиса, стимулированию конкуренции, повышению корпоративной культуры.

ССТ: Есть ли необходимость стимулировать развитие страховых брокеров в регионах в связи с сокращением количества региональных страховых компаний и сворачиванием некоторыми федеральными компаниями деятельности своих филиалов?

И. Ж.: Развитие региональных сетей страховых брокеров должно быть напрямую завязано на потребности рынка. Если у АСПБ есть какие-то концептуальные предложения на этот счет, мы готовы их обсудить.

ССТ: Агенты на рынке страховых услуг — ожидает ли этот сегмент рынка изменения в регулировании? Зачастую, именно в этом секторе возникают причины для нареканий как в отношении квалификации, так и в отношении навязывания услуг (если речь идет о банках, например). Что и как можно исправить?

И. Ж.: Изменения планируются. На сегодня стало понятно, что назрела необходимость подсчитать агентов, сформировать общий список и опубликовать его, например, на сайте ВСС. Обсуждается также вопрос, может ли агент быть представителем только одной страховой компании или одновременно нескольких. Мнения страховщиков разделились.

> Именно страховая компания должна заниматься обучением агента и нести ответственность за его действия.

Конечно, никакого лицензирования не будет — это избыточное регулирование, поскольку агент является представителем страховщика. Именно страховая компания должна заниматься его обучением и нести ответственность за его действия. Однако определенный порядок в этой сфере деятельности все-таки должен быть. Почему это важно? Именно от качества работы страховых посредников, их профессиональных знаний и навыков во многом зависит понимание страхователем приобретаемой страховой услуги, выбираемые при заключении договора страхования параметры и формируемые ожидания страховой защиты.

В этом году миссия Всемирного Банка (FSAP) провела оценку соответствия российского страхового рынка требованиям МАСН. В числе рекомендаций, которые мы получили, — необходимость введения минимальных требований к страховым агентам. Речь идет о прохождении квалификационного экзамена, который может быть разработан СРО.

По результатам сдачи такого экзамена агент будет получать сертификат (его может выдавать страховщик или СРО) и включаться в реестр посредников.

Для проработки рекомендаций FSAP и их имплементации в российское законодательство Банком России создана специальная рабочая группа. В нее вошли представители Всероссийского союза страховщиков, АПСБ и объединений страховых агентов. Надеемся, что в ближайшем будущем придем к какому-то общему знаменателю по этой теме.

УСТАНОВКА НА БУДУЩЕЕ

Юрий Бугаев

К.э.н, профессор Департамента страхования Финуниверситета, председатель Совета АПСБ

Как мировая, так и национальная практика показывает, что страховые брокеры играют очень важную образовательную и разъяснительную функции, выступают защитниками интересов страхователей, тем самым объединяя и консолидируя участников страхования и их интересы.

Сегодняшнее состояние страхования как финансового института и как сферы предпринимательской деятельности весьма далеко от той роли, которое оно играет в экономиках развитых стран и могло бы играть в российских условиях. Поиск «драйверов» роста пока не дает соответствующей отдачи. И представляется, что в условиях нестабильной экономической ситуации, недостаточного платежеспособного спроса со стороны как граждан, так и многих предприятий эта цель в ближайшей перспективе вряд ли достижима.

Последние годы наблюдается значительный отток участников страхового рынка: только за неполные 11 месяцев 2016 года количество страховых организаций уменьшилось с 334 до 263, страховых брокеров — со 134 и 104 (по данным Банка России).

Страховую деятельность не следует рассматривать только как куплю-продажу страховой услуги. Она включает в себя выработку условий и экономической составляющей страховых отношений, организацию работы по взаимодействию с потенциальными клиентами и заключение договоров страхования, формирование страховых фондов за счет полученных страховых премий и управление ими, организацию страховых выплат при наступлении страховых случаев. Кроме того, важной составляющей этой деятельности является участие страховщиков на иных финансовых рынках в качестве институциональных инвесторов. Большую часть этих работ страховые и перестраховочные организации могут (и должны) осуществлять, используя различные формы страхового посредничества. Содействовать в продвижении страховых услуг от производителя (страховщика) к потребителю (страхователю) призваны страховые агенты и страховые брокеры. В этом смысле наличие достаточного числа всех участников страховой деятельности представляется важнейшей составляющей дальнейшего развития страхования как сферы страховых рыночных отношений.

Действующим законодательством статус страхового брокера накладывает на компанию ряд серьезных обязательств. Страховой брокер — это профессиональный участник рынка, объект регулирования, предоставляющий финансовые гарантии. Вместе с тем он не создает страховой продукт, но взаимодействует с потенциальными клиентами, консультирует их, подбирает наиболее приемлемые страховые продукты. Страховой брокер может выступать в качестве «аутсорсера» страховщика в части выполнения для него работ по оценке риска, андеррайтингу, оформлению договоров, получению премий, сопровождению клиентов и урегулированию убытков при наступлении страховых случаев.

В Законе об организации страхового дела сформулированы основные направления деятельности страховых брокеров и определены требования к ее организации. Однако в понимании многих продолжает существовать упрощенная модель различий между деятельностью страховых агентов и страховых брокеров. В этой связи и требуется дальнейшее совершенствование норм действующего закона с целью более четкого определения статуса и функций различных посредников в страховом деле.

Выработку и продвижение таких предложений по совершенствованию законодательства и практики организации работы страховых брокеров осуществляет Ассоциация профессиональных страховых брокеров (АПСБ).

В Законе следует закрепить, что страховой брокер выступает как субъект страховых отношений и объект регулирования, что сферой его деятельности являются преимущественно корпоративные клиенты, виды страхования, ориентированные на индивидуальный подход, требующие специальных знаний и навыков в области страхования и перестрахования, и что в этом смысле страховой брокер выступает как самостоятельный профессиональный участник, имеющий обязательные

Ассоциация профессиональных страховых брокеров создана в 2002 году. Объединяет 44 организации. В настоящее время завершается организационная работа по приобретению АПСБ статуса саморегулируемой организации. Созданы новые органы управления, подготовлены и представлены в Банк России необходимые документы. С целью формирования консолидированной позиции страховых брокеров образованы 6 комитетов.

Основные задачи АПСБ на ближайшую перспективу:

- Разработка стандартов деятельности и обеспечение их выполнения.
- Контроль и координация перехода страховых брокеров на единый план счетов и отраслевые стандарты бухгалтерского учета.
- Контроль за соблюдением членами Ассоциации требований законодательства Российской. Федерации, нормативных актов Банка России
- Участие в нормотворчестве:
  - предложены уточнения в статью 8 Закона РФ от 27.11.1992 г. № 4015-I, касающиеся статуса, правового положения и функций страхового брокера, оптимизации системы финансовых гарантий, режима специального банковского счета и др.;
  - обсуждаются поправки в Налоговый кодекс РФ в части включения оплаты услуг страхового брокера юридическими лицами в расходы на страхование, освобождения доходов, связанных с посреднической деятельностью в качестве страхового брокера от обложения налогом на добавленную стоимость и др.;
  - разрабатываются поправки в валютное законодательство, нормативные акты Банка России, связанные с отчетностью, а также в правоприменительную практику в области ПОД и ФТ.

финансовые гарантии. При этом следовало бы определить в качестве сферы деятельности страховых агентов массовые виды страхования со стандартными однотипными принципами заключения (т. н. розничные продукты). Хотя в отношении этих участников еще потребуется установить правовые рамки осуществления ими функций представителей страховых компаний, организационно-правовых форм таких участников, систем их взаимоотношений со сторонами в договорах, заключаемых с их участием, а также определенные требования по квалификации и допуску к профессиональной деятельности, в т. ч. и регулятивные.

Применительно к деятельности страховых брокеров Ассоциация многое уже осуществила по выработке требований и стандартов деятельности, в том числе и в части общих требований к допуску на страховой рынок. Кроме того, АПСБ является соучредителем и участником Совета по профессиональным стандартам финансового рынка. По инициативе АПСБ разработан и утвержден Минтрудом профессиональный стандарт «Страховой брокер». В планах — взаимодействие по созданию ЦОК и аккредитации обучающих программ и центров, а также участие в разработке профстандартов иных специалистов в области страхования — сюрвейеры, аджастеры, оценщики и др.

РЕЙТИНГ

Страховые премии по договорам страхования, сострахования. Имущество (тыс. руб.)

1	**3 753 113**	**АОН РУС – Страховые брокеры**
2	**3 728 268**	**МАРШ – Страховые брокеры**
3	**3 439 622**	**Атомный Страховой брокер**
4	**2 943 240**	**Страховой брокер РТ-страхование**
5	**1 394 908**	**Страховой брокер Сбербанка**
6	783 962	Страховой брокер Виллис СНГ
7	460 328	Страховой брокер Малакут
8	237 604	Страховой брокер Греко ДжейЭлТи
9	158 259	Страховой брокер Малакут – кредитное страхование
10	144 854	Страховой брокер ТИТАН
11	119 094	Страховой брокер МСМ РУС
12	112 907	Он-лайн Страховой брокер
13	81 503	Страховой брокер Тренер
14	77 436	Страховой брокер МИРТ
15	76 482	Страховой брокер Интерис
16	74 474	Глинсо - Страховые брокеры
17	62 340	Челлендж групп
18	61 065	Страховой брокер Мирное небо
19	41 892	Синко груп Страховые брокеры и консультанты
20	41 420	Билдерлингс Страховые брокеры
21	28 004	Пьюр иншуранс – Страховой брокер
22	26 935	Страховой брокер Реюнион
23	25 900	Страховой брокер Sealine
24	25 657	Страховой брокер Русброкерконсалт

Рейтинг подготовлен по данным официальной статистики ЦБ РФ по итогам 2015 года. http://lks.fcsm.ru/publication/brokers.html?31.12.2015

БРОКЕРЫ — ПРИЗНАК ЗРЕЛОСТИ РЫНКА

Почему за 20 с лишним лет в России так и не возникло серьезного по объему бизнеса сегмента страховых брокеров, и какие государственные задачи может и должен решать страховой брокер сегодня — вопросы далеко не простые и не праздные. Нам показалось, что формата обычного диалога журналиста со спикером здесь мало. Поэтому осознать роль и значение страхового брокера в развитии экономики читателям нашего журнала помогали сразу два эксперта: исполнительный директор ЗАО «Марш-страховые брокеры» Андрей Денисов и генеральный директор компании «Страховой брокер Сбербанка» Александр Газизов.

ССТ: Коллеги, как вы оцениваете роль и значение брокера на российском страховом рынке сегодня?

Андрей Денисов: На мой взгляд, по роли брокера на страховом рынке можно судить о степени развитости самого рынка. Если рынок слабый, страховщики пытаются привлекать клиентов за счет демпинга, а потом не слишком охотно платят возмещения при наступлении страхового случая, то в такой ситуации брокер для них враг. Если же рынок зрелый, страховщики финансово стабильны, конкуренция строится на базе профессионального андеррайтинга, а страховые случаи оплачиваются без придумывания дополнительных проблем для страхователей, здесь брокер является желанным партнером страховщика в развитии клиентского портфеля.

Российский страховой рынок движется к зрелости, брокеры все чаще чувствуют себя его важным звеном, но иногда еще сталкиваются с отголосками прошлого.

ССТ: Они важны, но на государственном и отраслевом уровне пока не играют ключевой роли на рынке — вы согласны?

Александр Газизов: С этим трудно не согласиться, потому что доля брокеров в общем объеме премии — 5–7 %. Это очень мало. Такой же объем по сделкам. А в Европе, например, в Великобритании, этот показатель достигает 80 %.

ССТ: Почему у нас так сложилось?

А. Д.: Если говорить о сегменте «Топ-100» российских частных компаний, думаю, процент брокерского «проникновения» сопоставим с европейским. Что касается госкомпаний, то тут само законодательство формирует другой механизм закупок — напрямую у страховщиков. Конечно, брокеры принимают участие в формировании требований к страхованию, проводят предварительную работу по оценке риска, но, как правило, формально вовлекаются уже на стадии перестраховочного размещения.

А. Г.: Подобрать страхователю ту программу, которую нужно, за ту цену, которую нужно, и еще уложиться в бюджеты в условиях текущей экономики, когда бюджеты у всех свернуты. Это только половина задачи. Самое главное потом — это довести договор до конца, а если наступит случай, то помочь его урегулировать. Только так люди будут

Андрей Денисов

Исполнительный директор ЗАО «Марш-страховые брокеры»

ощущать саму идею, что они получают от страхования то, что им нужно. И доверия будет становиться все больше и больше.

> Мы используем классическую брокерскую модель, но пока недостаточно представляем себе, как технологический прогресс повлияет на нее уже в ближайшем будущем.

Сейчас, мне кажется, многие страховщики воспринимают брокеров как конкурентов, потому что нам, брокерам, приходится платить комиссионное вознаграждение, а агентские сети могут выходить дешевле. А суть брокера в том, чтобы сформировать риск и целую программу для клиента, включая перестраховочную защиту, чтобы можно было быть уверенным в конечном плательщике по риску. Наверное, здесь уместно поговорить о развитии доверия к страховому рынку и институту брокеров как посредников.

ССТ: Смотрите: 25 лет развития страхового рынка — но за это время брокер получил долю в 5–10 % от этого рынка, а не 80 %. Что должно произойти, чтобы началось развитие? Виноваты ли в этом сами брокеры — хотя они и прекрасные консультанты, способные делать хорошие программы для клиента? Почему я иду в страховую компанию или пользуюсь услугами угрюмого агента, а не пытаюсь найти профессионального брокера?

А. Д.: Международные брокеры начали деятельность в России с обслуживания своих глобальных клиентов. Однако, для дальнейшего развития было необходимо как можно больше взаимодействовать с российскими компаниями. Удалось ли это нам? Да, удалось — существенная часть нашего дохода приходится именно на российских клиентов. Но в целом мы, как брокерская индустрия, еще далеки от того успеха, который есть в развитых страховых юрисдикциях. Конечно, есть законодательные ограничения (я об этом уже говорил), но есть и наши собственные недоработки.

ССТ: Что вы относите к недоработкам?

А. Д.: Международные брокеры пока слабо идут в ритейл, недостаточно применяют современные IT-решения, что серьезно сдерживает рост. Надо активнее развивать риск-консалтинг, увязывая оценку рисков не только со страхованием, но и с разработкой процедур, которые позволят нашим клиентам быть готовыми к принятию правильных решений в критических ситуациях. Мы используем классическую брокерскую модель, но пока недостаточно представляем себе, как технологический прогресс повлияет на нее уже в ближайшем будущем.

А. Г.: Мне кажется, исходя из общения с крупными корпоративными клиентами, что, по крайней мере, на уровне бенефициаров, финансовых директоров, наемного топ-менеджмента нет четкого понимания того, что брокеры объединяют в себе услуги сюрвейя, аджастинга, просто оценки их имущества, возможности выступить риск-менеджментом и сравнить, сколько они сейчас тратят на воз-

можные убытки, и сколько можно закрыть страховой темой. Может быть, только у одного-двух клиентов во время моей работы на этом направлении было представление, что брокеры, возможно, смогут покрыть их потребности. Что это все может делать одно юрлицо, которое как аутсорсер закроет часть вопросов и еще сэкономит денег.

А. Д.: Работать через брокера экономически выгоднее, иначе этот институт не просуществовал бы столько лет. К сожалению, российское законодательство изначально поместило нас в категорию страховых посредников вместе с агентами. А мы не посредники, мы — организаторы страховых решений в интересах наших клиентов, как с точки зрения широты страхового покрытия, так и максимально конкурентной цены.

ССТ: А связана ли эта ситуация с профессионализмом?

А. Г.: Если смотреть рынок брокеров в России, то по факту процентов 60 из них — это работающие на одном направлении или по одному виду компании. То есть по сути — это не брокеры в том понимании, как трактует закон и профессиональный рынок. Именно такие компании создают мнение, что брокер — это не профессионал, а посредник одной задачи. Что не так.

А. Д.: Любой рынок на этапе становления — стихийный. Естественно, возникало много компаний, которые не соответствовали высоким задачам брокерской деятельности. Но прошло уже 20 лет, рынок сильно изменился, и нет смысла пользоваться штампами тех лет. Теперь есть ясные критерии работы брокерского рынка, четкие требования к нашей деятельности, создается СРО как механизм самоконтроля.

ССТ: А у СРО достаточно полномочий это сделать?

А. Д.: Если полномочий не хватит, СРО может воспользоваться помощью регулятора, чтобы очистить рынок от тех участников, которые, мягко говоря, его не украшают. Все зависит от того, насколько люди, возглавляющие СРО, заинтересованы в развитии брокерской индустрии. Совет нашего СРО состоит из 12 человек, и я не вижу, чтобы кто-то из них преследовал цели, отличные от интересов отрасли.

Александр Газизов

Генеральный директор компании «Страховой брокер Сбербанка»

ССТ: В свое время, когда только начиналось ОСАГО и создавали РСА, страховщики видели, что некоторые компании используют комиссию и 30 %, и 40 %, и 50 %, и даже 80 % потом. Но ничего не происходило — дисциплинарные комитеты не работали. Не получится ли так: у нас много участников, пусть они платят взносы в поддержку нашего СРО — и мы закроем глаза на их некоторые нарушения?

А. Г.: Я думаю, что нет. Задача тех, кто входит в состав СРО — не у себя внутри информацию собрать, а донести ее до регулятора и т. д. Сейчас, например, решается вопрос о стандартизации работы брокера на рынке, каким требованиям они должны соответство-

> От СРО будет зависеть, как грамотно донести: кто должен остаться на рынке, а кто должен, возможно, освободить площадку.

вать, как обозначать свои действия, какие документы подписывать. Мы сейчас готовим предложение. Точно также от СРО будет зависеть, как грамотно донести, кто должен остаться на рынке, а кто должен, возможно, освободить площадку.

ССТ: А как СРО будет поддерживать брокеров?

А. Г.: Есть системообразующие брокеры и, наверное, к ним регулятор будет в первую очередь прислушиваться. В Банке России у нас есть куратор, и мы встречались с ним уже — не с позиции надзора, а «что бы вы посоветовали?» Одним из вопросов к обсуждению был: реально ли поможет рынку отмена или снижение НДС до 10 %. Сейчас мы создаем модель, которая покажет, насколько снижение налогов «даст воздуха» брокерам, что они начнут развиваться и приносить в результате еще больше налогов, а не меньше. Сформируем эту «картинку», потом СРО представим.

ССТ: Будет ли оказываться поддержка брокерам: методологическая какая-то, обучение специалистов?

А. Д.: Конечно, мы будем это делать и уже распределили между собой основные зоны ответственности. Мы не хотели бы, чтобы наш СРО стал громоздкой административной единицей, но помощь участникам профессионального союза — наша основная обязанность.

ССТ: Могут ли брокеры стать помощниками регулятора в деле повышения прозрачности страхового рынка?

А. Д.: С появлением в программе брокера, особенно если он совмещает в себе и прямые, и перестраховочные функции, у клиента появляется полная прозрачность в сделке. И клиент, и регулятор могут видеть всю информацию: кто участники, какие объемы перестраховочной премии, кто ее получил. В этом году ЦБ опубликовал информацию о доходах брокеров в отношении к премии по прямым и перестраховочным договорам, заключенным с их помощью. Очевидно, ЦБ использовал отчетность брокеров в качестве дополнительного инструмента контроля за деятельностью страховщиков. Это нормально, но нельзя забывать, что брокеры также оказывают консультационные услуги, и если ЦБ не публикует информацию о доходах от этой деятельности, то искажаются показатели и возникают вопросы, почему вместо роста у многих брокеров в отчетности ЦБ показано снижение оборота.

А. Г.: Со следующего года мы переходим на единый план счетов. Прозрачности становится больше. При желании Центробанка мы можем сверяться хоть посделочно. Там уже будет четко понятно, что заявлено брокером как посредником и что заявлено страховщиком, что этому посреднику ушло. Скорее всего, к этому мы и идем, что будем сверять потоки.

ССТ: По поводу налогообложения. Сейчас мешают два налога — НДС и налог на прибыль, который платят предприятия, пользующиеся услугами брокера. Предприятие реально не может быть заказчиком для брокера — ему не выгодно. Брокер от страховой получает комиссию. Так это или не так?

А. Д.: В действующем законодательстве нет достаточной четкости. Имеет ли предприятие возможность относить на себестоимость те расходы, которые они несут в связи с назначением брокера? Мы уверены, что имеет, но все равно требуется более четкое внутреннее разъяснение

Брокеры также оказывают консультационные услуги, и если ЦБ не публикует информацию о доходах от этой деятельности, то искажаются показатели.

в рамках ФНС. Конечно, этот вопрос должен быть специально обсужден и с регулятором, и с налоговыми органами, а затем окончательно решен.

ССТ: Есть ли необходимость стимулировать развитие брокеров в регионах при сворачивании некоторых филиальных сетей страховых компаний?

А. Г.: Когда из регионов уходят страховщики, то для нас это, конечно, хорошая возможность во время кризиса взять клиентов, которые в регионе есть, и оказывать им услуги.

Почему и кто уходит из регионов? Либо это небольшие страховые компании, которые уже по капиталу не могут вести бизнес, либо это крупные компании, которые для себя определяют этот регион неинтересным. Задача для брокера — даже в сложных регионах найти страховщиков, которые смогут не просто полис выписать, как бумажку, а действительно работающий инструмент клиенту предоставить. У нас же в концепции было изначально принято, что мы находимся «при клиенте» из-за того, что, во-первых, мы в рамках большой группы работаем, а во-вторых, чтобы на месте быстро реагировать на моменты, когда идет сворачивание бизнеса либо открытие нового бизнеса. Считаю, что мы выбрали правильное стратегическое решение — быть в регионах и поддерживать их.

> Задача для брокера — даже в сложных регионах найти страховщиков, которые смогут не просто полис выписать, а действительно работающий инструмент клиенту предоставить.

А. Д.: Брокеры — это инструмент корпоративного страхования, в первую очередь. Понятно, что международные брокеры наиболее эффективны в работе с крупными компаниями, где в технологическую цепочку входят несколько предприятий, иногда расположенных в разных странах мира. Партнером же российского брокера может быть средний и мелкий бизнес, для которого страховой случай, например, пожар на автомойке или ферме, может стать критичным и не позволит продолжать работу.

И если нет страхования, то нет стабильного развития уже и этой отрасли.

А. Д.: Поэтому есть два пути. Есть возможность развития региональной брокерской сети. Возможны самые разные модели. Конечно, наверное, модель сбербанковского брокера экономически намного эффективнее и способна выдерживать самые разные ситуации. Создавать брокера в регионе, не имея каких-то связей или глубокого понимания страховой отрасли, наверно, не самая хорошая идея.

Второй вариант возможен для не самых больших региональных компаний. Пусть даже в регионе нет филиалов страховщиков, но современные средства коммуникации никто не отменял, и сейчас брокеры, включая международных, с удовольствием делают продукты, стандартизированные под нужды небольшого бизнеса — а таких клиентов могут быть десятки. В этом случае каждый индивидуально может получать достаточно интересные страховые решения.

> Сейчас брокеры, включая международных, с удовольствием делают продукты, стандартизированные под нужды небольшого бизнеса.

ССТ: Стимулирование развития брокеров в регионах — как вы к этому относитесь? Какая поддержка, от кого нужна?

> Это очень важная задача на уровне федеральном, государственном — объяснить, что создание института брокеров равно созданию института риск-менеджеров компании.

А. Г.: Хотелось бы поддержки в части популяризации. Это должно быть в каких-то специализированных изданиях на уровне ТПП. Например, когда начали работать с министерствами экономического развития в регионах, то примерно четверть из региональных министерств с очень большим интересом отнеслись к тому, что кто-то что-то может предложить их малому и среднему бизнесу. Особенно в сложных регионах, таких как Алтай — там заинтересованы, чтобы был брокер. Мы с ними сейчас сотрудничаем, чтобы в их крае быть точкой входа.

ССТ: Каким образом организовано это сотрудничество?

А. Г.: Сейчас это как раз популяризация — статьи, работа в рамках ТПП, выступления на региональных собраниях Минэкономразвития регионов, когда нас приглашают на предприятия. Мы рассказываем об управлении рисками, кейсы показываем. Или вот сейчас нас пригласили на встречу с предприятиями Калининградской области, чтобы мы рассказали, сколько стоит страхование посева, животных, урожая, какие дотации идут, в каком объеме, сколько им потом возместят расходов на страхование и в скольких случаях уже были выплаты в прошлом на территории страны.

А. Д.: А вообще популяризировать надо не нас, брокеров, а саму страховую услугу — и создавать экономический стимул для ее развития. А укрепление брокеров — это последствие развития страхового рынка. Можно дальше идти к развитию экономики в целом, культуры ведения бизнеса. Однажды у нас был разговор с крупным и успешным российским предпринимателем, который спросил, какой ущерб ему может нанести самый серьезный страховой случай на его предприятии. Мы оценили его в $50 млн по имуществу и в $200 млн по перерыву в производстве. Итого $250. Он сказал: «Если этот цех сгорит, то и хорошо: сносить не надо, я новый построю. А $200 миллионов я не смогу подтвердить документально, поэтому я не вижу смысла покупать страхование». Прошло лет 12 с того разговора. Он по-прежнему очень успешный предприниматель и по-прежнему ничего не страхует. О чем это говорит?

ССТ: Обычно учат с головы. Развитие экономики в регионе — это KPI для губернатора, он должен этот бизнес как-то стимулировать. Если ему в KPI поставить, чтобы он смотрел, как у него развивается брокерский бизнес, то брокеры разовьют потребность страхования, они придут и расскажут, если они там есть. А если их там нет, то и не будет. У нас получилось: нет страхования — нет брокеров, и риски не страхуются. Может, это все же поставить в KPI, чтобы развивался институт управления рисками? Тогда власти будут знать, что если что-то случится, то к ним не придут за поддержкой из бюджета, и они могут потратить этот бюджет на другие цели.

А. Г.: Это очень важная задача, я считаю, на уровне федеральном, государственном — если доносить, что создание института брокеров равно созданию института риск-менеджеров компании.

А. Д.: Но это совсем глобальная тема на уровне регулятора.

ВЫЗОВ ДЛЯ БРОКЕРОВ

На сегодня перед страховыми брокерами стоит вызов по реорганизации бухгалтерского учета и бизнес-процессов бухгалтерских служб. Каждым брокером 16 ноября был отправлен в Банк России план перехода на новый план счетов и его формирование вызвало очень много вопросов как со стороны руководителей организаций, так и главных бухгалтеров. В данной статье представлена реальная практика по формированию плана работ и рекомендации по их исполнению.

Денис Беляев

Партнер КГ WiseAdvice, генеральный директор ООО «Технологии и бизнес»

Сам состав работ по переходу на новые отраслевые стандарты бухгалтерского учета индивидуальный для каждого брокера, но хотелось бы выделить основные работы, которые надо или выполнить, или, как минимум, рассмотреть к выполнению и взвесить все риски.

Представленные работы являются минимально необходимыми для перехода страхового брокера на новые отраслевые стандарты бухгалтерского учета. Необходимо рассмотреть представленные работы применимо для своей организации или указать напротив каждой из них исполнителя, если данная работа будет выполняться, или описание риска и его вероятность, если данная работа не будет выполняться.

Такой подход позволит системно и достаточно сформировать план работ, позволит не упустить что-то важное и снизит уровень стресса в 1-м квартале 2017 года. Большинство работ имеют низкую трудоемкость и могут быть выполнены одним бухгалтером с незначительным привлечением услуг от внешних организаций.

БРОКЕРЫ — ГАРАНТИЯ ОПТИМАЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ

Ольга Герасимова

Заместитель генерального директора ООО «А.Г. Страховой брокер»

Брокер — это представитель клиента в отношениях со страховой компанией. Для предприятий как Оренбургской области, так и других регионов, мы оказываем услуги по организации страховой защиты: собираем информацию, проводим оценку рисков, составляем клиенту страховую программу, получаем согласование и размещаем ее на рынке. При этом наша задача — учесть индивидуальные особенности и факторы, позволяющие снизить стоимость страхования без ухудшения качества защиты.

Мы привлекаем к работе высококвалифицированных специалистов в своей области, которые выезжают к клиенту и проводят предварительные осмотры, чтобы затем дать рекомендации по снижению степени риска. Часто бывает, что выполнить эти рекомендации дешевле, чем платить высокие страховые тарифы.

Конечно, предприятие может заключить договор со страховой компанией без участия брокера, но такой договор с большой долей вероятности будет не оптимален. Клиент может не включить нужные риски или включить не нужные, не учесть индивидуальные особенности, а принять стандартные условия страховщика. Без участия брокера в договоре могут быть не учтены важные моменты порядка урегулирования убытка.

Задумайтесь, понятие брокера, как и сами брокеры, существуют именно в тех отраслях, где среднестатистическому потребителю достаточно сложно разобраться в специфике отрасли без специальной подготовки. Возьмите брокера на рынке ценных бумаг, кредитного брокера или таможенного. Вы осмелитесь, к примеру, не зная тонкостей таможенной специфики, самостоятельно растаможить груз?

Нужно отметить, что услуги брокеров особенно важны для сегмента малого и среднего бизнеса, где просто нет специалистов по управлению рисками, при этом риски могут быть существенными относительно объема бизнеса. Гораздо дешевле обратиться к специалисту, чем потом страдать от убытков, но, к сожалению, профессиональных страховых брокеров в регионах очень мало, их деятельность государством почти не поддерживается. А помощь региональных властей в популяризации страхования с привлечением страхового брокера очень нужна.

И последнее — нужно всегда помнить, что брокер представляет интересы клиента, являясь независимым профессиональным участником страхового рынка. Именно независимый статус брокера является его главным преимуществом при выстраивании отношений и заключении договоров, позволяет быть объективным при выборе страховых компаний для своих клиентов, а также косвенно способствовать развитию здоровой конкуренции на рынке.

БРОКЕР — САПЁР НА СТРАХОВОМ ПОЛЕ

«Российскую систему страхования не следует называть рынком,— заявляет наш собеседник Алексей Лайков, генеральный директор страхового брокера «РИФАМС»,— потому что на нем не действуют рыночные механизмы и законы, а многие страховщики нацелены на навязывание страховых полисов страхователям, но не на защиту от рисков». Почему страховые брокеры — самые профессиональные игроки отрасли, без которых страхование превращается в практику отъема денег у предпринимателей и населения, и какие изменения в законодательство давно назрели,— рассказывает наш собеседник.

Современные страховые технологии: Алексей Юрьевич, расскажите пожалуйста, для чего был создан комитет по методологии страховой брокерской деятельности, развитию законодательства и профессиональным стандартам Ассоциации профессиональных страховых брокеров (АПСБ)?

Алексей Лайков: Комитет был создан по инициативе патриарха отрасли Юрия Степановича Бугаева. Цели и задачи определяются тем, что в обществе и во власти нет адекватного понимания места и роли страхового брокера в системе страхования. Я хочу подчеркнуть, что ту систему страхования, которая есть в России, нельзя назвать рынком. Страхование в современной России не было рынком, не

является рынком и не будет рынком. Есть специфическая ситуация: брокеры — рыночная структура, но они вынуждены существовать в нерыночной системе отношений. Поэтому требуется выработка оригинальной методики их работы и соответствующее нормативное и кадровое обеспечение.

ССТ: Алексей Юрьевич, почему вы считаете, что страхование у нас работает на нерыночных принципах?

А. Л.: Во-первых, потому что в сущности те отношения, которые доминируют в системе страхования, не являются отношениями равноправного эквивалентного обмена услуг страховщиков на деньги страхователей, а являются отношениями административного принуждения к страхованию на основе масштабного введения принудительных видов страхования или на основе сравнения административного ресурса участников страховых отношений. И во-вторых, из-за преобладания отъема клиентской базы страховщиками друг у друга посредством административного ресурса. Это по какому-то недоразумению у нас называют «конкуренцией».

ССТ: Но ведь есть добровольное страхование, есть страхование имущества, каско...

А.Л.: Все это в настоящее время резко сжимается. каско вообще обрушилось, добровольное страхование имущества сильно сокращается — я имею в виду количество заключаемых договоров. Самое главное, тема развития добровольного страхования уходит из поля зрения страхового сообщества. У страховщиков и тех, кто выражает их интересы, сейчас под развитием страхования понимается только принуждение и эта идеология уже перекочевала во властные структуры. Вот пример — грядущее добровольно-принудительное страхование жилья. Граждане заплатили налоги и они вправе требовать, чтобы государство покрывало последствия стихийных бедствий. Налоги — это не деньги государства. Налоги — это наши деньги, которыми распоряжается государство. А нас заставляют платить во второй раз за то, за что мы уже один раз заплатили. Вот в чём экономический смысл того, что происходит в связи с этой инициативой.

А. Л.: В этих условиях необходимо четко обозначить и реализовывать интересы брокеров как элемента системы, который объективно нацелен на развитие страхования, прежде всего, добровольного, а не на то, чтобы постоянно «отнимать» и «делить» деньги страхователей. Мало того, что наша страховая система не рыночная сама по себе, так как клиентская база формируется на основании принуждения или административного ресурса, в этой системе еще и совершенно отсутствует понимание того, кто такой страховой посредник, кто такой брокер. Под страхованием бенефициары и идеологи страхового «нерынка» понимают торговлю страховыми полисами, а не защиту от рисков, а под страховой посреднической деятельностью — некую «инфраструктуру», которая должна обеспечивать нестраховую активность по купле-продаже полисов.

> Необходимо четко обозначить и реализовывать интересы брокеров как элемента системы, который объективно нацелен на развитие страхования, прежде всего, добровольного.

В условиях таких представлений, для некоторых страховщиков профессиональный, самостоятельно

ССТ: Вернемся к разговору о задачах комитета — в чем вы их видите?

действующий посредник — всегда обуза. Ведь он может ограничить их произвол в отношении страхователей, ограничить подчинение клиентской базы и ее эксплуатацию. В течение длительного времени олигополия страховщиков распространяет в обществе глубоко ошибочное представление о страховании, как о торговле полисами, а о страховых посредниках как аналоге торговых посредников, которых, соответственно, надо всемерно ограничивать и «изживать» из отношений между страхователями и страховщиками. С другой стороны, АПСБ считает, что страхование — это не купля-продажа полисов, а отношения по организации защиты страхователей от рисков, где страховой посредник и, в частности, страховой брокер, играет ключевую роль, создавая программу защиты от рисков и, обеспечивая оптимальный баланс интересов страхователя и страховщика, формирует «живую ткань» страховых отношений.

ССТ: Что в такой ситуации делать профессиональным брокерам?

А. Л.: На основе правильного понимания сущности брокерской деятельности, мы довели до регулятора концептуальное представление о месте и роли страховых брокеров в системе страховых отношений. В соответствии с этой публично

СОВМЕСТНАЯ РАБОТА БЕЗ ПОДМЕНЫ ПОНЯТИЙ

АПСБ разработала, озвучила, доработала и представила в рабочую группу при ЦБ свои системные предложения, которые, надо признать, вызвали некий дискомфорт у некоторых участников. И совершенно напрасно: мы готовы к продуктивному обсуждению данной темы и выработке решений, полезных для развития отечественной системы страхования.

В частности, есть информация, что со ссылкой на п. 18.0.9. СПС МАСН (Существенные (основные) принципы страхования Международной ассоциации страховых надзоров) предлагается на законодательном уровне ввести в российской системе страхования 3 типа страховых посредников:

• страховые брокеры; — определение (Они не дают определения — и не надо транслировать их фантазии);

• связанные страховые агенты — аккредитованные страховщиками зависимые страховые посредники, представляющие одного страховщика в рамках определённого вида страхования. Страховщик будет нести полную ответственность за деятельность агентов. Связанный страховой агент — это физическое лицо или ИП, имеющий гражданско-правовой договор со страховщиком. При этом связанный страховой агент не имеет право заключать субагентские договоры;

• независимые (вспомогательные) агенты — юридические лица, основная деятельность которых не связана со страхованием.

Однако изучение п. 18.0.9. показывает, что там содержится совершенно другое определение связанных и несвязанных посредников, которое не даёт никаких оснований для того, чтобы на них были распространены содержащиеся выше предложения.

Согласно пункту 18.0.9. СПС все лица, осуществляющие посредническую деятельность в основном от имени страховщика(ов), относятся к страховым агентам, которые могут быть «связанными» (если действуют от имени одного страховщика) и «несвязанными» (если действуют от имени нескольких страховщиков) — безотносительно того, осуществляют ли «связанные» или «несвязанные» страховые агенты иную (кроме страхования) деятельность.

Никаких указаний МАСН об обязательной привязке страхового агента к одному страховщику не существует. Вопрос «связанности-несвязанности» решается в рамках гражданско-правовых отношений страховщика со страховым агентом в каждом конкретном случае и не требует внесения изменения в действующее законодательство.

Соответственно, эти конструкции и должны обсуждаться, как частное мнение одной из сторон процесса. Зачем предпринимаются попытки «привязать» это субъективное мнение к официальным СПС МАСН с помощью публичного распространения, мягко говоря, неточной информации — вопрос отдельный.

НАШИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Представляется необходимым реализовать институт коммерческого представительства (одновременное действие в интересах двух сторон сделки) при организации страховыми брокерами страхования юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, а также в перестраховании.

Следует уточнить правовое положение страховых брокеров в статье 8 Закона РФ от 27.11.1992 года № 4015-I и устранить имеющиеся в указанной статье правовые коллизии. (Например, ссылка на то, что страховщик определяет основные условия договора, заключаемого со страховым брокером, противоречит основополагающим принципа гражданского права о равенстве субъектов гражданских правоотношений и свободе договора.)

Необходимо оптимизировать систему финансовых гарантий, которыми должны обладать страховые брокеры, участвующие в расчетах по договорам страхования (перестрахования), с целью устранения избыточных (дублирующих) мер и правовой неопределенности режима специального банковского счета. Следует смягчить требования по финансовым гарантиям для страховых брокеров при оказании услуг индивидуальным предпринимателям и юридическим лицам (в том числе в перестраховании). Целесообразно расширить набор возможных вариантов гарантий (когда может применяться любая из них по выбору брокера) договором (полисом) страхования ответственности и наличием в рамках СРО брокеров гарантийных фондов.

Давно назрела необходимость разрешить расчеты в иностранной валюте между страховыми брокерами и страховщиками (перестраховщиками) — резидентами Российской Федерации по договорам страхования (перестрахования), заключенными со страхователями (перестрахователями) — нерезидентами Российской Федерации.

Необходимо упростить порядок идентификации страховыми брокерами своих клиентов, а также представителей клиентов, выгодоприобретателей и бенефициарных владельцев для целей Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

В соответствии с рекомендациями МАСН АПСБ предлагает разработать принципы поведения для страховых брокеров и страховых агентов, которые бы регламентировали взаимоотношения страховых посредников с потребителями и коллегами по бизнесу.

представленной методикой наш комитет проводит экспертизу подготавливаемых нормативных актов. Также мы разрабатываем свои предложения по совершенствованию нормативного обеспечения страховой деятельности и, после принятия их Советом АПСБ, направляем в соответствующие инстанции — это вторая группа функций комитета.

Третья группа функций — имея адекватное представление о том, что нужно сегодня для подлинного развития страхования, мы считаем необходимым вырабатывать компетенции страховых брокеров, организовывать их обучение и помогать им получать аттестацию. Кроме того, в соответствии с требованиями МАСН, брокеры могут выполнять функции андеррайтинга, оценки рисков, оценки и урегулирования убытков и др. Представляется целесообразным участие АПСБ в подготовке и аттестации специалистов и по этим специальностям.

Всё это необходимо для реорганизации сложившейся системы страхования, чтобы она стала полноценной системой защиты от рисков, а не выродилась в механизм отъема денег у предпринимателей и населения под видом страхования.

ССТ: По заключенным договорам за принятие рисков и страховые выплаты отвечает страховая

Здоровое развитие российской системы страхования, как системы защиты потребителей от рисков, возможно только в меру развития страховой брокерской деятельности.

компания, резервы формирует страховая компания. Получается, что страховая компания уполномочивает брокера провести оценку риска и оказать определенную помощь при урегулировании убытка?

А. Л.: «В идеале» порядок взаимодействия между брокером и страховщиком должен быть следующим: страховой брокер разрабатывает для клиента программу защиты от рисков и подбирает под ее реализацию страховые компании, конечно, с учётом их интересов. Брокер должен сформировать оптимальный баланс интересов страхователя и страховщика в рамках страховой сделки и обеспечить поддержание этого баланса в процессе реализации договора страхования. Конечно, такой порядок взаимодействия существенно отличается от «купли-продажи полисов», с которой, к сожалению, у нас часто путают страхование.

ССТ: То есть страховая компания должна всегда следовать за решением брокера?

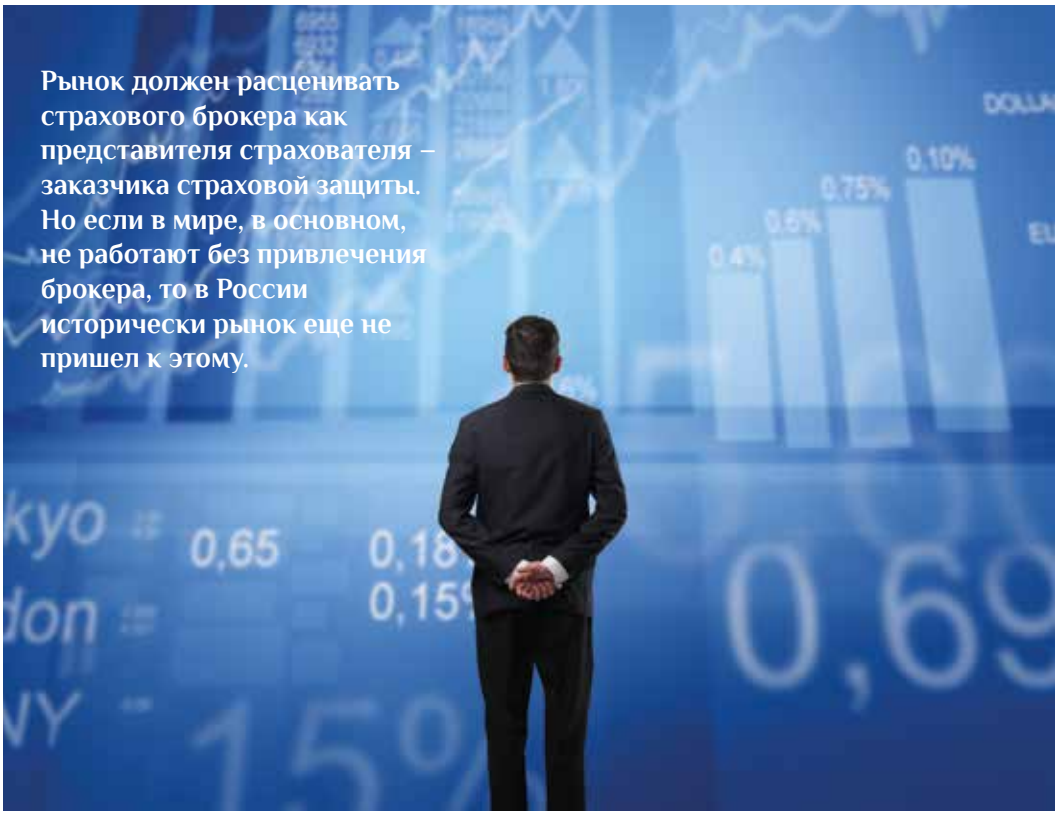
А. Л.: Брокер должен найти решение, устраивающее обоих основных участников страховых отношений. А это достигается компромиссом, а не навязыванием своей воли. В свете необходимости понимания и реализации интересов и страхователя, и страховщика брокеры объективно должны обладать более широким видением страхования и иметь особый, более высокий уровень знаний и профессионализма. Поэтому в идеале брокеры — это наиболее профессиональная часть страховой системы. Если брокер плохо сработал, то он теряет клиента-страхователя и теряет доверие страховщика. Брокер, как сапер — одна ошибка и ни клиента, ни рынка для размещения не будет. У нас особый контингент специалистов, если у кого-то квалификация не дотягивает — уходит на более спокойную работу. Мы работаем в условиях жесткой конкуренции с одной стороны и отсутствия адекватного нормативного обеспечения нашей деятельности с другой. Но можно уверенно утверждать, что здоровое развитие российской системы страхования, как системы защиты потребителей от рисков, возможно только в меру развития страховой брокерской деятельности. Поэтому страховые брокеры — это не только основное звено, но и основной двигатель развития отечественного страхования. То, что этот двигатель пока еще не слишком мощный — не вина брокеров, а беда российской страховой системы.

НАПРАВЛЕНИЕ ГЛАВНОГО УДАРА

В России страховых брокеров очень мало, тогда как в остальном мире это заметные игроки на рынке. Какую основную функцию выполняет брокерский сегмент страхового рынка, почему ситуация складывается в пользу агентов, какие проблемы за этим кроются и что можно и нужно сделать для нормального развития рынка в дальнейшем? Рассуждает генеральный директор страхового брокера «Мирное небо», кандидат экономических наук, Дмитрий Извеков.

ИСТОРИЧЕСКИЙ КОРЕНЬ ПРОБЛЕМЫ

Как такового рынка страховых брокеров в России пока не создано. Это можно объяснить тем, что новая история страхования началась в России в начале 90-х годов прошлого столетия, а мировая его история не прекращалась с середины XV века. Государственное страхование в советский период — Госстрах для потребительского страхования и Ингосстрах для страхования внешней торговли — рынком не были. Страхование в качестве инструмента компенсации потерь в плановой экономике не использовалось, все убытки по государственной собственности покрывались государством же. И хотя страхование



для граждан было дробным, мелким и массовым, конкуренции не было по определению. Разумеется, не шло речи и о какой-то брокерской деятельности!

Становление российского страхового рынка начиналось с появления отечественных страховщиков и представителей иностранных страховых брокеров. На отечественный рынок пришли и открыли офисы европейцы и американцы. Их представительства формировали и обслуживали программы страхования крупных предприятий, в том числе космической, судостроительной, энергетической отраслей. Новые собственники нуждались в профессиональном покрытии рисков, а у иностранных брокеров, кроме очевидного авторитета, был большой международный опыт. Необходимо подчеркнуть, что деятельность представительств иностранных брокеров в основном была нацелена на получение перестраховочной премии, которая доставалась их головным офисам. Зачем развивать чужую страховую индустрию и взращивать себе конкурентов?

Услуги иностранцев были востребованы, в том числе, и потому, что не было создано своих собственных «страховых адвокатов». Кроме того, крупным предприятиям иностранный бренд казался привлекательным изначально.

По причине запрета работы на рынке без российской лицензии представительства иностранных брокеров подбирали фронтирующую российскую страховую компанию-перестрахователя, с которой в дальнейшем заключался перестраховочный договор. При этом диктовалось всё: российский страховщик заключал договор страхования на указанных иностранным перестраховщиком условиях и, за исключением небольшого

собственного удержания, передавал основную часть риска и соответствующую премию на развитые западные рынки.

РЕАЛЬНОСТЬ И ИДЕАЛЫ

Но страховой рынок развивался, появились «разросшиеся» страховые «брокеры», которые стали обслуживать массового потребителя — вот только название «брокер» не отражало действительность. Они не стали представителями, адвокатами страхователя, а преимущественно работали в интересах страховщиков.

Кроме того, учреждены страховые брокеры, обслуживающие крупные банки, корпорации. Но страховой брокер как субъект рыночных отношений, опирающийся на спрос этой услуги повсеместно и обоснованно, это большая редкость. Я знаю всего несколько. И то, в основном, их бизнес построен на перестраховочных операциях с теми же заграничными коллегами.

На мировом рынке страховые брокерские организации борются за клиентов. Главное достоинство страхового брокера — это глубокие профессиональные знания в области страхования. Нужно быть в курсе мировых практик, разбираться в отраслевой специфике. По классической схеме страховой брокер формирует страхователю программу страхования, размещает ее на рынке, включая контроль за перестрахованием и возмещением убытков. Оказываются иные услуги, связанные со страхованием: сюрвей, консультирование и прочее.

Именно здесь мы видим отличие от российской реальности: у нас всё пытаются делать сами. Предприятия создают подразделения, которые осуществляют закупку страховых услуг. Считается, что такие сотрудники знают страхование и рынок. Ошибка в том, что таким «специалистам» не хватает компетенции: обычно это бывшие работники среднего звена страховых организаций, часто они разбираются только в некоторых направлениях страхования, например, ДМС или ОСАГО. К работе также привлекаются специалисты подразделений закупок. Они закупают все подряд: дрова, металл и страховую защиту, например, полис страхования строительно-монтажных рисков при возведении нового корпуса завода. В результате могут возникнуть ошибки, которые, в свою очередь, чреваты проблемами в урегулировании убытков. И здесь легко стать заложником «дружбы» с одним страховщиком, не предлагающим при этом лучшие условия.

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ТЕНДЕРА

В случае, если страховой брокер осуществляет деятельность специализированной закупочной организации в рамках положения о закупках предприятия, ему поручен весь процесс закупки страховой услуги.

При оценке рисков страхователя изучается страховая история, статистика убыточности по договорам, и на основании этих и еще многих других данных предлагается оптимальная, обоснованная программа страхования, с учетом планирования расходов на нее.

Сейчас мы наблюдаем правильную тенденцию по использованию открытых процедур закупки на электронных площадках. Это сложнее, но выгоднее — в том числе, если говорить о государственных интересах. Это здоровая, прозрачная конкуренция. Она повышает требования и к брокеру. Тем более что в период международных санкций нужно выбрать компанию, которая имеет активы и перестра-

Заказчики поручают нам работу по полной оценке своих рисков, включая кооперацию, контракты и контроль за страхованием, составление прогноза расходов на будущие периоды, проведение закупок, в том числе самые срочные и необычные. По итогам работы наблюдается существенная экономия выплаченных совокупных премий при увеличении объемов страховой защиты! Обладая информацией, мы решаем вопросы комплексно, размещаем риски пакетно, предъявляем требования по видам страхования, объединяем программы, организуем защиту в тех случаях, когда ее не было вообще, например, страхование подрядчиком строительно-монтажных рисков в интересах заказчика.

ховочную программу на доступных рынках. Поэтому мы, например, при организации открытых конкурсов требуем подтверждения долей в риске от перестраховщиков, к которым предъявляем определенные требования.

ТОРМОЗ РАЗВИТИЯ

Рыночные брокеры — продавцы полисов — скорее выполняют функции страховых агентов, начинают работать по агентской схеме. Это приводит к искажению ситуации. Те, кто не являются специалистами в области страхования, начинают считать, что брокер и агент — одно и то же. Возникает путаница, которая размывает суть брокерского бизнеса. Вот один из примеров ее последствий. Согласно законодательству, брокер по одному договору может получить комиссию или от страховщика, или от страхователя. Хотя не понятно, с чем связано такое ограничение, ведь брокер оказывает две разные услуги: для страхователя он оценивает риски и разрабатывает программу страхования, а для страховщика привлекает клиента, то есть работает как продавец. Это две отдельных услуги, причем не обязательно связанные между собой. Например, получив оценку рисков и проекты необходимых страховых программ, страхователь может сам выбирать страховые компании. Каждая из этих услуг может быть оплачена отдельно. Грань между одним и другим очень тонкая. Хотя обе эти услуги чаще оказываются вместе, но это разные услуги — и с точки зрения регулирования, и с точки зрения здравого смысла. Возможно, пора подумать о внесении изменений в действующее законодательство с целью корректировки данного вопроса.

Знаю, что среди страховых брокеров бытует мнение о целесообразности снижения налогообложения их деятельности. Считаю, что для подобных решений необходимы серьезные основания, базирующиеся на общих экономических подходах государства к налогообложению бизнеса. Для учета особенностей налогообложения страховых брокеров как субъектов страхового дела допустимы принципиальные изменения законодательного регулирования их работы. Они могут быть выработаны и предложены к обсуждению в рамках деятельности СРО, которое в настоящее время создается.

К сожалению, сегодня в России, особенно в регионах, еще не созданы экономически зрелые условия для возникновения потребности собственника в услугах страховых брокеров. Предстоят долгие годы воспитания страховой культуры, когда предприниматель либо госуправленец будут иметь внутреннюю потребность страховать свои риски с привлечением профессиональных и доверенных помощников, защищающих их права.

Надо вместе приниматься за работу.

В ЦЕНТРЕ ВНИМАНИЯ — ЧЕЛОВЕК

Председатель Федерального фонда обязательного медицинского страхования Наталья Стадченко считает самым важным помнить, что центральная фигура системы обязательного медицинского страхования — застрахованный человек, и потому крайне осторожно оценивает целесообразность введения в действующую систему ОМС рисковых компонентов.

Современные страховые технологии: Прекратились ли дискуссии о выборе модели нашего здравоохранения в нынешних непростых экономических условиях? Чего не хватает для перехода от действующей, по сути бюджетно-страховой модели, к чисто страховой?

Наталья Стадченко: Напомню очевидную и всем понятную вещь: в мире нет ни одной универсальной модели ни здравоохранения, ни социального (медицинского) страхования, которая могла бы быть использована в любой стране. Споры о преимуществах систем не прекратятся никогда. И в Германии эксперты ставят под сомнение достоинства классической страховой модели, которой более 120 лет, и в Англии специалисты критикуют государственную систему финансирования отрасли.

Президент уже более двух лет назад прекратил полемику по вопросу выбора модели здравоохранения в своем послании к Федеральному собранию. Завершить переход на страховые принципы — такое поручение главы страны содержалось в документе.

Во исполнение поручения президента Министерством здравоохранения и Федеральным фондом были разработаны соответствующие законодательные и подзаконные нормативные акты, направленные на укрепление финансовой устойчивости системы ОМС. Вдвое были повышены требования к уставному капиталу страховых медицинских организаций, решивших остаться в обязательном медицинском страховании в 2017 году. Это повлекло уход многих региональных игроков, дальнейшую капитализацию и централизацию средств крупных страховых компаний. Мы предвидели целесообразность этих мер, так как страховщикам законодательно вменялся новый функционал, который не мог бы выполняться «узкоформатными» компаниями». Институт страховых представителей, интенсификация деятельности по профилактическим направлениям, персонифицированное сопровождение застрахованных, новый формат информационного взаимодействия между всеми участниками и субъектами ОМС — все эти инновации оказались под силу только крупным страховым компаниям. Более того, именно у крупных страховых структур федерального масштаба дополнительные обязанности не вызвали серьезных проблем: в том или ином формате они и раньше выстраивали механизмы защиты прав своих застрахованных, вкладывали средства в совершенствование коммуникационных систем, интегрировали их в региональные системы здравоохранения и т. д.

То есть сегодня мы видим, как достраивается наша страховая модель: с наличием конкуренции как в страховой, так и в медицинской среде, отладкой вневедомственного контроля качества медицинской помощи, выраженными тенденциями пациентоориентирования, кардинальной перестройкой института защиты прав застрахованных.

Бюджетно-страховая эта модель или страховая? Давайте уточним. Обычно под первым термином критики существующей системы здравоохранения подразумевают то, что оплата медицинской помощи финансируется из нескольких источников. А мы вообще не видим в этом проблемы. Финансовая база страховых взносов в том же

Израиле наполовину формируется за счет выделяемых бюджетных средств: это компенсационные выплаты за дорогие препараты, медицинские изделия, сложные операции. У нас ведь тоже до 2015 года внепрограммная часть дорогостоящей высокотехнологичной помощи оплачивалась за счет средств федерального бюджета. В Сингапуре, страховая модель здравоохранения которого признается одной из лучших в мире, до 80 % расходов на оказание медицинской помощи гражданам страны субсидируется за счет государственного бюджета. В той же «идеальной» страховой модели Германии взносы за неработающих так же, как и у нас, оплачивает госбюджет. Так в чем проблема бюджетно-страховой модели? Пациенты только выиграют, если целевые страховые взносы будут дополняться средствами бюджетов различных уровней. А централизация средств, в том числе и из разных источников, в одноканальном финансировании оказания медицинской помощи — это укрепление финансовой дисциплины, повышение прозрачности расчетов и оптимизация контроля за расходованием средств в системе здравоохранения. Это тот стратегический выбор, который сделало руководство страны.

Пациенты только выиграют, если целевые страховые взносы будут дополняться средствами бюджетов различных уровней.

ССТ: Считаете ли Вы возможным внедрение рисковой модели медицинского страхования?

Н. С.: Я бы вообще с осторожностью рассматривала любые конструкции со словами «риск», если речь идет о государственных институтах обеспечения социальных гарантий. Формируя ежегодный бюджет, мы каждый раз просчитываем всевозможные перспективные нюансы политического и экономического характера, каждый из которых тоже своего рода риск нарушить тот сложившийся социально справедливый баланс между имеющейся в нашем распоряжении ресурсной базой и перечнем медицинских услуг программы государственных гарантий, который удается не только поддерживать все последние годы, но и расширять каждый год. В нынешних условиях, на мой взгляд, просто неактуально говорить о возможной передаче этих рисков страховым компаниям. Совокупный капитал страховщиков в системе ОМС вызывает сомнения в полном покрытии стоимости медицинских услуг, гарантированных сегодня государственной системой обязательного медицинского страхования. Возможно, со временем, они смогут создать финансовые резервы, необходимые для купирования разномасштабных проблем в случаях их возникновения. А если нет? Все прекрасно понимают, что при любой вновь сформированной, даже идеально прописанной нормативной базе, ответственность за здоровье людей все равно останется за государством. Это понимают и органы государственной власти, и страховщики. За такую рисковую модель сегодня активно агитируют некоторые эксперты с либеральными, как им кажется, взглядами.

Конкуренция и расширение спектра полномочий страховых компаний — еще два слагаемых обсуждаемой модели. А что, сейчас нет конкуренции? Сегодня как никогда ранее мы видим обострение конкуренции между страховыми медицинскими компаниями за страховое поле: политической конкуренции, экономической, организационно-технологической… Все это есть сегодня, и развивается довольно динамично. Есть конкуренция и между медицинскими организациями. Конечно, она не может считаться совершенной на данном этапе, но отрицать, что застрахованные граждане уже видят пользу от своего права выбора как страховщика, так и врача или поликлиники, невозможно.

Другой момент. У нас нет других денег, кроме тех, что заложены в подушевой норматив реализации территориальных программ ОМС. Невозможно просчитать, с каким КПД для застрахованных страховщики обменяют авансовый подушевой платеж на эффективность реализации своих новых полномочий по управлению

сферой здравоохранения и контролю за деятельностью медицинских организаций. За счет чего, и с каким темпом они будут формировать свои новые резервы? На какие цели их расходовать? Если законодательно максимально сузить направления инвестиций страховщиков, защищая таким образом целевые деньги, сохранит ли тогда привлекательность для них эта трудоемкая и сложная процедура перестройки системы?

Обсуждая перспективы введения таких рыночных механизмов, как рисковые модели страхования, мы должны постоянно возвращаться к главному вопросу: для кого это нужно? И если не называть по традиции, а в действительности считать и помнить, что центральная фигура системы обязательного медицинского страхования — застрахованный человек, то становится понятным, почему мы крайне осторожно оцениваем целесообразность введения в действующую систему ОМС рисковых компонентов.

ССТ: Но перемены все равно происходят…

Н. С.: Сегодня алгоритм действий страховых медицинских организаций претерпевает значительные изменения. На страховщиков законодательно возлагаются новые дополнительные функции по организации информационного сопровождения застрахованных лиц при оказании медицинской помощи, по участию в формировании здорового образа жизни у застрахованных лиц, по организации проведения профилактических мероприятий, созданию службы качества медицинской помощи, а также новые финансовые санкции за невыполнение этих функций. И, в ключе последних изменений законодательства, наверное, можно рассматривать и варианты дальнейшего постепенного расширения полномочий страховщиков, повышения их финансовой ответственности за ошибки планирования или за недостатки в организации медицинского страхования на своей территории, за которые они будут отвечать собственными средствами. Почему нет?

ССТ: Любая система устойчива при наличии единых правил для всех участников на всей территории страны. Единые правила разрабатываются ЦБ, ФОМС, Минздравом, СРО. Согласны ли Вы, что необходимо полное единообразие в работе территориальных фондов ОМС?

Н. С.: Принятый в 2010 году закон об обязательном медицинском страховании конкретизировал участников ОМС (к ним отнесены территориальные фонды ОМС, страховые медицинские организации и медицинские организации), определил их права и обязанности, причем единые на всей территории Российской Федерации.

Взаимодействие территориальных фондов ОМС со страховыми медицинскими организациями регулируется договором о финансовом обеспечении обязательного медицинского страхования. Взаимодействие страховых медицинских организаций с медицинскими организациями осуществляется в рамках договора на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию. Типовые формы договоров установлены приказами Минздрава России и строго соблюдаются всеми участниками обязательного медицинского страхования, включая территориальные фонды.

За последние четыре года проделана большая работа по созданию нормативной базы для унификации условий деятельности участников обязательного медицинского страхования: единые правила установлены для формирования в регионах тарифной политики, для расчета нормативов объемов медицинской помощи и нормативов финансовых затрат. Нормативно установлен одинаковый для всех регионов формат информирования застрахованных граждан о полученных ими медицинских услугах и их стоимости. Даже порядок сопровождения застрахованных лиц на всех этапах оказания им медицинской помощи мы сделали единым и обязательным для участников системы во всех регионах, для чего

была переписана и существенно дополнена XV Глава Правил ОМС.

ССТ: Критики системы ОМС предъявляют претензии к дублированию функций участниками системы: территориальными фондами и страховщиками. Считаете ли Вы правильным устройство российской системы ОМС, учитывая мировой опыт с единственным оператором страховых средств, централизованного фонда, и компаний медицинского страхования (опыт Голландии)?

Н. С.: Я уже говорила, что не существует единственной «правильной» модели финансирования и управления организацией оказания медицинской помощи. Ни немецкой, ни голландской, ни…российской. Дело не только в различных экономических условиях, в которых создавались. Масса других факторов — географических, политических, исторических, культурных, если хотите, — имеют значение при формировании этого государственного института в каждой стране.

А в чем критики видят дублирование функций терфондов и страховых медицинских компаний? Обычно такие заявления делают те, кто просто не знает, как устроена наша система, как она работает. Или те, кто невнимательно читает нормативные акты. О дублировании функций были основания говорить лет двадцать назад. Полномочия страховых медицинских организаций и территориальных фондов ОМС давно разграничены законодательно, они не повторяются и не пересекаются. Непосредственный контроль за деятельностью медицинского сектора и за качеством оказываемых медицинских услуг осуществляют страховщики. Весь массив контрольной работы — на них. А один из главных функционалов территориальных фондов обязательного медицинского страхования — это контроль за деятельностью страховых медицинских компаний. В медицинские организации терфонды приходят только в случаях межтерриториальных расчетов, когда получают счет за медицинскую помощь, оказанную гражданину, застрахованному на территории другого субъекта Российской Федерации или в рамках проверки жалобы от застрахованного лица на некачественно оказанную медицинскую помощь. В этом случае фонд играет роль третейского судьи в формате как досудебного, так и судебного, разбирательства.

Кроме того, у территориального фонда еще одна важнейшая функция. Будучи учрежденным органами государственной власти субъекта Российской Федерации, он, тем не менее, осуществляет реализацию контрольных полномочий за соблюдением федерального законодательства в сфере обязательного медицинского страхования, за использованием средств ОМС страховыми медицинскими организациями и медицинскими организациями.

ССТ: Как меняется ситуация с правами граждан? Они становятся более защищенными?

Н. С.: Сегодня, после введения института страховых представителей и расширения механизмов информирования граждан о своих правах в системе ОМС в рамках создания пациентоориентированной модели здравоохранения, мы рассчитываем на снижение количества жалоб от застрахованных, так как основная цель всех последних наших нововведений — создать условия предупреждения нарушения или конфликта. Мы хотим, чтобы застрахованные граждане, имея какие-то сомнения в отношении страховой компании, поликлиники, больницы, врача, задавали нам вопросы до обращения к медикам, а не после него. Мы уверены, что такой «профилактический» формат информационного взаимодействия будет способствовать предупреждению подавляющего большинства нарушений в сфере охраны здоровья, сделает наших граждан грамотными в юридическом отношении, а систему обязательного медицинского страхования — открытой и понятной для них.

НА СЛУЖБЕ У КЛИЕНТА

Страховой брокер готов делиться своими знаниями с клиентами о работе страховых компаний, особенностях продуктов ДМС, гражданского, налогового и страхового законодательства. Все это поможет вам сделать общение со страховщиками деловым и приятным, а впечатление от страхования только положительным!

Светлана Кузьмина

Заместитель генерального директора компании ООО «Страховые брокеры «АСТ»

Работа страхового брокера заключается не только в составлении страховой программы и ее размещении на страховом рынке, но и в персональной поддержке застрахованных по возникающим у них вопросам в период действия договора ДМС. Именно профессиональный страховой брокер помогает решать многие вопросы, в том числе и проблемные, в течение действия договора страхования. В этот период сотрудники брокерской компании получают от своих клиентов тысячи, десятки тысяч обращений по различным поводам и помогают найти оптимальное решение. Почему именно брокер может сделать верный и обоснованный выбор страховой компании, а также от какой головной боли он избавляет клиента, рассказывает Светлана Кузьмина, заместитель генерального директора компании ООО «Страховые брокеры «АСТ».

БРОКЕР ИЛИ АГЕНТ?

Нужно провести четкую границу между физическим лицом, выступающим в статусе агента, и профессиональным страховым брокером. Можно пояснить ее на реальном примере.

Почему вмешался именно брокер? Потому что работа брокера направлена на оказание дополнительной сервисной поддержки в период действия договора страхования. Помогая, брокер позволяет избежать неприятных моментов в процессе обслуживания всем участ-

Застрахованный сотрудник одной компании обратился за медицинской помощью в соответствии с договором ДМС. В процессе лечения врачом медицинского учреждения была допущена ошибка, повлекшая за собой у застрахованного лица серьезные проблемы со здоровьем и возможными дальнейшими финансовыми затратами — полученный диагноз в результате лечения выходил за рамки страховой программы. К решению проблемы подключился брокер и в досудебном порядке договорился по всем спорным моментам с клиникой. Клиника согласилась проводить дальнейшее лечение и взять на свое обеспечение застрахованное лицо до его полнейшего выздоровления.

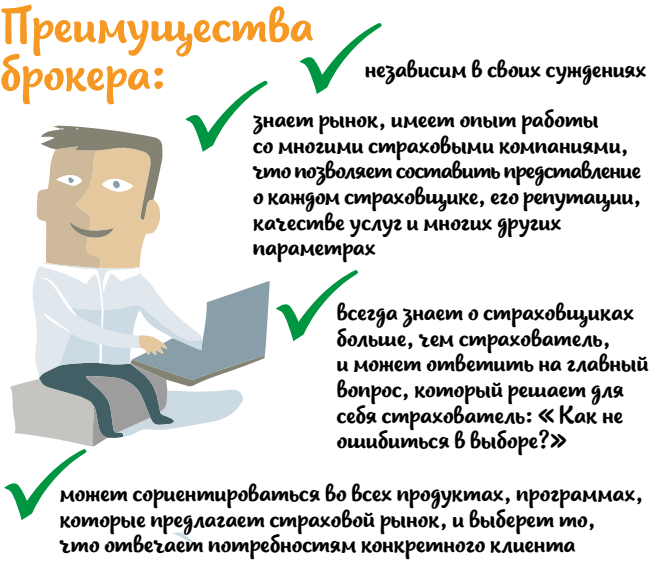
никам договорной цепочки: страховщик — страхователь — застрахованное лицо — клиника. Также брокер старается не допустить социально-психологической напряженности, дополнительных финансовых затрат у застрахованных лиц, предпринимая все возможные действия и усилия. При этом брокер отвечает перед своими клиентами за предоставляемое качество обслуживания своей репутацией.

В описанной выше ситуации физическому лицу в статусе агента было бы достаточно проблематично разрешить и урегулировать проблему самостоятельно из-за отсутствия необходимых ресурсов: медико-экономической экспертизы и юридической поддержки. Скорее всего, были бы предложены стандартные решения проблемы по регламентам страховщиков. **Брокер может оперативно и грамотно отстоять интересы застрахованного лица в нестандартной ситуации.**

ПОЧЕМУ ИМЕННО СТРАХОВОЙ БРОКЕР?

Брокер имеет свои отличительные особенности от других участников страхового рынка.

Помимо программ и историй страховых компаний, необходимо знать и понимать законодательные положения в страховании — Гражданский Кодекс, Налоговой Кодекс, Правила страхования страховых компаний, постановления Минздрава, предписания ФССН. Такой объем информации необходим, прежде всего, для того чтобы минимизировать риски неполного или неточного составления договорных документов, не попасть под штрафные санкции налоговых органов, и, конечно же, своевременно получить качественную услугу или выплату при наступлении страхового случая.



КРИТЕРИИ ВЫБОРА СТРАХОВОЙ КОМПАНИИ БРОКЕРОМ

При работе по ДМС обязательно наличие:

- ✓ технической многоуровневой IT-поддержки клиента, желательно с мобильным приложением и личным кабинетом;
- ✓ многоуровневой поддержки в лице персональных кураторов, административного куратора, врача-куратора и круглосуточного диспетчерского пульта;
- ✓ широкой региональной сети филиалов/представителей;
- ✓ круглосуточной службы по оказанию медицинской помощи;
- ✓ собственной сети многопрофильных клиник;
- ✓ эксклюзивных отношений с известными лечебными учреждениями в России;
- ✓ возможности привлечения врачей уникальных специальностей, в том числе с использованием телемедицины для отдаленных районов;
- ✓ возможности подключить по экстренной помощи клиники, работающие в системе ОМС и др.

У каждого потенциального страхователя свои критерии выбора страховой компании: у кого-то требования к минимальным тарифам, а кто-то видит своим провайдером страховую компанию только из брендовой пятерки. А вот у страхового брокера несколько иной взгляд на выбор страховой компании.

Например, при выборе страховой компании по ДМС брокер обращает внимание на тот уровень сервиса, который сможет удовлетворить самого требовательного клиента, и оценивает скорость и простоту урегулирования спорной ситуации.

Например, заказчик-страхователь готов оплачивать максимально широкую по объему медицинских услуг программу и планирует пригласить в тендер из рейтинговой таблицы первую двадцатку страховщиков. Брокер же, несмотря на желание заказчика получить предложения с широкой медицинской программой от максимального количества страховщиков, порекомендует сократить выбор провайдеров. Помимо широкого спектра медицинских услуг, брокер уделит большое внимание и другим важным аспектам, которые в процессе действия страхового года будут также актуальны, как и перечень медицинских услуг. Заказчику же оценить и понять эти параметры самостоятельно будет нелегко.

Рассматривая работу страховщиков по программам добровольного медицинского страхования в регионах России, можно столкнуться еще с одной проблемой: не каждая страховая компания сможет предоставить и проконтролировать качественное обслуживание в регионах Российской Федерации. Поэтому брокер, рекомендуя того или иного страховщика, обязательно проводит работу по сбору информации, о возможных методах организации и контроля обслуживания застрахованных лиц в регионах РФ. Данная информация передается заказчику в едином тендерном заключении.

Как известно, спрос рождает предложение, в том числе и на рынке страховых услуг, где между страховщиками ведется жесткая борьба за клиента. Сделать правильный выбор поможет только независимый эксперт — страховой брокер, профессиональный участник страхового рынка.

Брокер не только выполняет оперативный контроль и решает административные вопросы, такие как контроль расчетов страховой премии по дополнительным соглашениям, контроль за выставлением счетов и другие. После вступления договора в силу у застрахованных сотрудников возникает много вопросов по взаимодействию со страховой компанией и лечебными учреждениями. При неразрешенных проблемах негатив адресуется HR-службе компании. Этого можно избежать, если привлечь профессионального страхового брокера, имеющего большой опыт работы по личному страхованию, в структуре которого есть отдел сопровождения, а сотрудники имеют, в том числе, и медицинское образование.

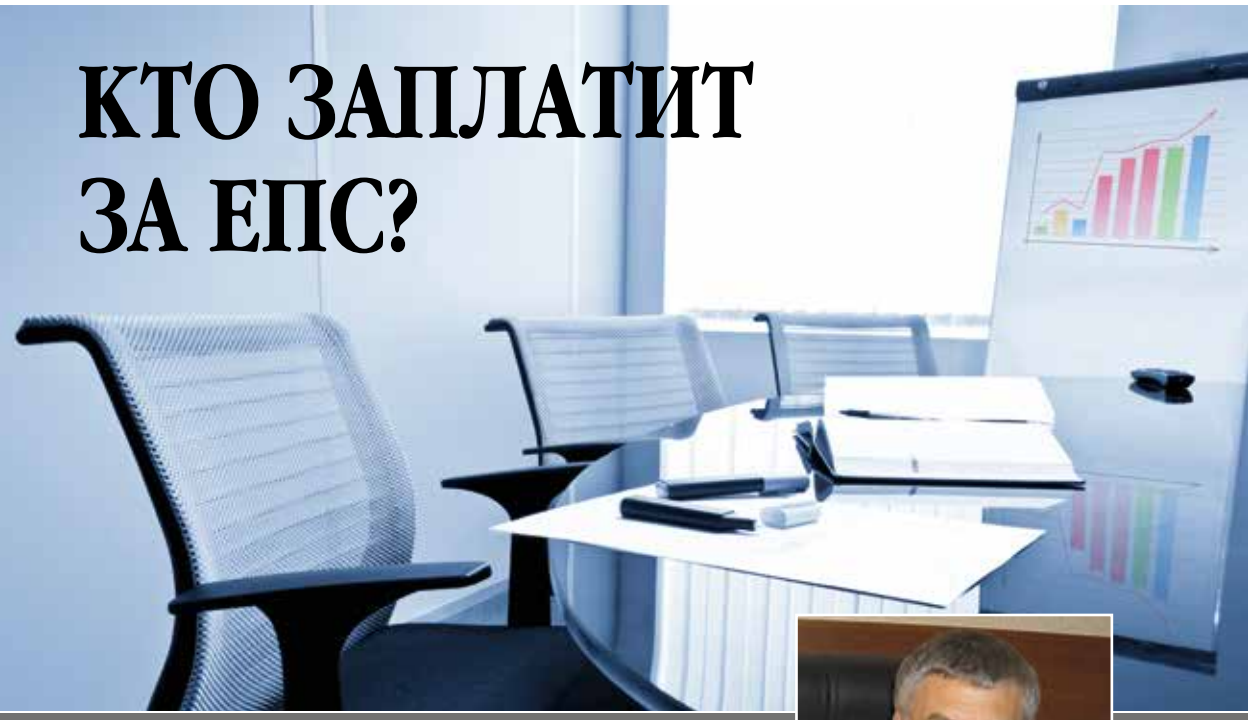
УСЛУГИ И РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ

В процессе своей работы брокер по корпоративному страхованию (ДМС/НС/Жизнь/ММС) решает следующие задачи:

- проведение аудита существующего договора с дальнейшими рекомендациями, в том числе и по провайдерам-страховщикам;
- проведение тендера на следующий страховой период;
- сопровождение договора, что освобождает сотрудников HR или службы закупок от администрирования, общения по медицинской помощи с застрахованными сотрудниками;
- предоставление дополнительных нестраховых сервисных программ.

Страховой брокер АСТ
тел +7 495-660-45-05
hwww.ast-ins.ru

КТО ЗАПЛАТИТ ЗА ЕПС?



Генеральный директор «Скала Страховой Брокер» Александр Цикало считает, что последние новации регулятора, включая переход на единый план счетов (ЕПС) и отчетность по МСФО, — это ни что иное, как инструмент сокращения числа страховых и брокерских компаний. А в результате, регионы останутся без качественной страховой защиты.

ССТ: Есть ли перспективы развития у бизнеса страховых брокеров?

А. Ц.: Я думаю, что перспектива развития бизнеса всегда есть. Просто брокер должен искать и находить применение своим знаниям и своему опыту. Нет в России работы — значит, есть в СНГ и дальнем зарубежье. В любом бизнесе всегда возникают проблемы. Сейчас на рынке очень много свободных специалистов — страховщиков. Какая-то часть перейдет на работу к брокеру, другие будут открывать свои брокерские или страховые консалтинговые фирмы. Вот вам и дополнительные перспективы — новые идеи и направления бизнеса.

Другой вопрос, что регулятор и государство вынуждает бизнес исполнять дополнительные, несвойственные ему функции. И это выливается в лишние непроизводственные расходы, не связанные с расходами на ведение дел страхового брокера. В 2014 году нас обязали исполнять государственную функцию по противодействию финансированию терроризма с применением, за невыполнение, крупных административных штрафов. А в этом году брокеры как некредитные финансовые организации должны перейти на банковский план счетов и отчетность по МСФО.

ССТ: Насколько велика нагрузка на компании в связи с переходом на новый план счетов?

А. Ц.: Для брокера это существенная трудозатратная нагрузка, так как надо вести учет и в РСБУ, и в ЕПС. Фактически в бухгалтерии должно быть в два раза больше сотрудников. Хорошо, что есть какие-то наработки фирм по программному обеспечению на базе 1С.

> В 2017 году брокеры как некредитные финансовые организации должны перейти на банковский план счетов и отчетность по МСФО.

Но эти фирмы очень дорого себя ценят. Цены взвинчены, за фактически пустой продукт требуют свыше 600 тыс. рублей. И все равно бухгалтер брокера должен сам выступать методологом для этих фирм и сам переносить всю базу за 2015 и 2016 годы. Сделать автоматический перенос данных (трансформацию) — самая сложная задача. И с этим очень сложно справиться бухгалтеру страхового брокера в установленные сроки.

Вспоминается 1991 год, когда страховому рынку предложили программы бухгалтерского учета «Парус» и 1С — совершенно пустые, и бухгалтеры сами заносили счета и через конфигуратор настраивали все формы отчетности. Бухгалтеры страховщика не видели в этом проблему. Но тогда их «в спину никто не гнал» и сроков никто не устанавливал. Сами понимали, что это облегчит труд бухгалтерии. И успешно с этим справились все страховщики.

ССТ: А какие плюсы принесет этот переход для рынка? Эти жертвы оправданы?

А. Ц.: Нет, эти жертвы никак не оправданы. Никто не знает, для чего этот переход так важен! Мы так понимаем, что это важно для нашего правительства — отчитаться перед Евросоюзом.

В Казахстане и Киргизии, например, план счетов остался старый, начала 1990-х годов. По МСФО они делают отчетность с 2004 года.

В Европе переход на этот план счетов происходит уже с 2008 года. Страховые компании там тестируют этот переход, пытаются на новом плане счетов работать и приходят к выводу, что им этот переход не нужен. А крупнейшая перестраховочная компания ФРГ на основании того, что они держат риски со всего мира, могут позволить себе отказаться исполнять требования Евросоюза по переходу на Solvency II.

ССТ: А в плане обеспечения прозрачности рынка — если ли преимущества использования нового плана счетов?

А. Ц.: Это даст дополнительные возможности без лишних затрат знать информацию о том, сколько средств ушло в Пенсионный фонд, в федеральный и местные бюджеты, и какая в России зарплата по отраслям — так как ЕПС планируется ввести во всех отраслях. Двадцатизначное кодирование именно на это направлено. Это позволяет, введя код бюджета, получить, к примеру, отчисления в Пенсионный фонд по стране в разрезе отраслей.

Регулятор будет видеть, сколько денег и куда ушло. Это прекрасно! Но наша интернет-система открыта, и всю эту информацию будут иметь спецслужбы недружественных нам стран.

> Сделать автоматический перенос данных (трансформацию) — самая сложная задача. И с этим очень сложно справиться бухгалтеру страхового брокера в установленные сроки.

В России своя история развития, и проводить «петровские реформы», да в который раз — в угоду кому и для чего это нужно?! Как сильно открылись Китай и Япония? Да, крупные корпорации во всем мире делают

международную отчетность, когда выставляют на продажу свои акции для привлечения капитала. Но это их личное решение!

ССТ: Может быть, прозрачность деятельности брокера даст возможность привлечь инвесторов и расширить бизнес?

А. Ц.: Прозрачность в чем? Какую комиссию возьмет брокер? Бухгалтерская отчетность и в африканских странах та же — европейско-итальянская. Для финансиста она понятна.

И не в прозрачности дело. В Россию никто не собирается что-то вкладывать. Если инвестор хочет развивать бизнес в России, то это или венчурный капитал, или «выходец» из России.

Но с Россией хотят работать — покупать товар, получать услугу. Мы говорим о предоставлении российскими брокерами перестраховочных услуг. Мы не ищем инвестора для вхождения в наш капитал. Весь 2016 год, и время, и деньги, мы потратили на налаживание партнерских отношений с дальним зарубежьем. И с нами хотят работать!

ССТ: А по поводу перехода на ЕПС, как следовало бы организовать этот процесс, чтобы он был не таким травматичным для брокеров?

А. Ц.: Государство, в лице Центрального Банка, должно было выступить заказчиком разработки необходимого программного обеспечения. Регулятор централизованно должен был заказать разработку нового программного продукта для ЕПС и для страховых компаний, и для страховых брокеров, включая методику учета и учетную политику. Должны были быть выпущены новые учебники по бухгалтерскому учету. И уже потом готовый продукт нужно было бы предлагать страховому рынку с разумными сроками и параллельным отказом от РСБУ.

Мы не понимаем, почему государственные идеи должен оплачивать бизнес. Но если так, то тогда за самостоятельную разработку и внедрение ЕПС Банк России должен предложить страховому рынку компенсации на вынужденные расходы.

ЦБ РФ уже больше года подобную работу проводит со страховыми компаниями. И насколько мы понимаем, этот опыт регулятор мог передать страховому брокеру. Но этого не произошло — брокеру предложили другие проводки. Но при едином со страховщиком учете, что логично, проще сверять оборотные ведомости.

«Скала» в числе других 10 брокеров включена регулятором в фокус-группу для тестирования отчетности. В срок до 16 ноября 2016 года мы уже направили в Банк России план перехода. Переход запланирован на 2017 год, и уже по итогам 2016 года мы должны сдать по единому плану счетов сформированную отчетность по МСФО.

«Скала» в числе других 10 брокеров включена регулятором в фокус-группу для тестирования отчетности.

ССТ: Может быть, переход на ЕПС и МСФО нужен для уменьшения числа участников рынка?

А. Ц.: Да, возможно! Очень хороший ход, чтобы очистить рынок от небольших компаний и усилить влияние крупных страховщиков и крупных брокеров. Но при этом регионы останутся без качественной страховой защиты, которую могут обеспечить только региональные страховщики и региональные страховые брокеры. В США 4000 страховых компаний, в два раза больше брокеров — и всем находится работа!

А в принципе, наше глубокое убеждение, происходит настоящая реформа экономики. Но проводиться она должна государством и за счет государства.

ССТ: В начале нашего интервью вы упомянули о финансовом мониторинге. Разве здесь есть тоже какие-то проблемы?

А. Ц.: Да, 115-ФЗ о противодействии легализации и финансированию терроризма в страховании был введен в середине нулевых годов. Проходили семинары, назначались

ответственные лица. С появлением ИГИЛ началась новая волна, и расширилось поле организаций и предприятий, обязанных исполнять этот закон. Никто не спорит с этим — и граждане, как патриоты своего государства, с удовольствием помогут в изобличении «врагов народа». Но заставлять предприятия вести «1-е отделы», собственно говоря, исполнять государственные функции — это уже перегиб.

Может быть, правительство не в курсе механизма реализации этого закона, и что громадные штрафы до 200 тыс. рублей выписываются инспекторами за «неправильное» ведение дел и нерегулярный инструктаж сотрудников по исполнению требований данного ФЗ. А может, это новый инструмент пополнения бюджета? Что ж — он очень удачный!

Такой же механизм исполнения готовится по исполнению ФЗ о коррупции. А ведь со всех трибун правительство говорит о развитии малого и среднего бизнеса! При этом эти законы исполняют, в том числе, малый и средний бизнес, практически, независимо от отрасли.

В Европе также исполняются международные требования по противодействию финансирования терроризма и борьбе с коррупцией. Но там эту государственную обязанность исполняют внутренние органы и спецслужбы.

ССТ: Что еще мешает развитию страхования и бизнеса в России?

А. Ц.: Что ближе нам, как перестраховочному брокеру? Это перестраховочный рынок, которого в России уже нет. У нас в ГК РФ неверное определение перестрахования, оно рассматривается государством как отдельный вид страховой отрасли.

Во всей Европе и мире перестрахование — это обычный хозяйственный договор страховщика, это инструмент диверсификации портфеля и главный инструмент повышения маржи платежеспособности. И никакого надзора за перестрахованием не ведется. Иногда регулятор требует рейтинги от перестраховщиков и то — в странах со слабой экономикой.

А в России нет перестраховочного рынка и нет работы для перестраховочного брокера. И нет по той простой причине, что отсутствует баланс между федеральными и региональными страховщиками. Региональных страховщиков должно быть минимум в 100 раз больше. Тогда появится рынок перестрахования, так как он нужен страховщикам только лишь для диверсификации портфеля, а не для прибыли, и тогда будет работа перестраховочному брокеру. А главное, изменится качество страхования, — страховщик повернется лицом к страхователю. Поэтому необходимо отменить лицензию на перестрахование.

Надо довериться страховщикам — они сами применят нормальные правила страхования, сами сформируют резервы и правильно их разместят в инвестициях.

В заключение хочется отметить, что в период, когда Россию хотят сделать страной-изгоем, правительство должно больше опираться на граждан и бизнес. То есть взывать к патриотизму, чем и расширить налогооблагаемую базу и действительно добиться народного единства, праздник которого отмечают в России в начале ноября. Необходимо пересмотреть все законы, навязанные нам «внешними консультантами» в 1990-е годы, и в первую очередь — пересмотреть Налоговый кодекс и, может быть, вернуться на отраслевую систему налогообложения, которая была в России с Екатерины II, включая и советский период.

> Правительство говорит со всех трибун о развитии малого и среднего бизнеса

Представляется, что в страховании не должно быть налога на прибыль — целесообразно ввести только пошлину в размере 0,1 % от собранной премии. Ведь страховщики решают важные социальные вопросы государства. А брокерам оптимально подошла бы упрощенная система налогообложения со ставкой не более 3 % от комиссионного вознаграждения. И не должно быть никакого НДС — ну нет его в структуре тарифа! И при оказании услуг страхователю услуги страхового брокера должны быть в себестоимости, а не ложиться на чистую прибыль!

ЕПС ДЛЯ БРОКЕРОВ – РЕШЕНИЕ ЕСТЬ!

Затруднения при переходе на новый план счетов могут быть успешно преодолены, если обратиться к провайдеру, который не только предложит готовое к внедрению и адаптированное к особенностям бизнеса программное решение, но и сможет обучить персонал и помочь с методологией. На сегодня такое комплексное решение предлагает АДС-Софт.

Сергей Писларь

Генеральный директор компании АДС-Софт

ССТ: С какими проблемами сталкиваются страховые брокеры при переходе на единый план счетов? Есть мнение, что ни одно из предлагаемых IT-решений реально не готово и что при закрытии периода проблемы будут у всех, кто не внедрял собственные разработки. Это так?

Сергей Писларь: Это не так. Наша компания может предложить уже готовую к внедрению систему. В ней можно вести и общехозяйственный учет, и операционную деятельность страхового брокера и страховой компании на едином плане счетов, и формировать отчетность в автоматическом режиме в соответствии с положениями и указаниями ЦБ РФ.

АДС-Софт уже имеет успешный опыт внедрения этого решения для нужд страховой компании. В сентябре они уже сформировали новую отчетность, используя наше решение. Конечно, есть некоторая неопределенность со стороны Банка России, есть уточнения от нас как от разработчиков. Результаты уточнений оперативно вносятся в решение путем выпуска обновлений.

ССТ: Получается, что сейчас любой участник страхового рынка может приобрести решение и с вашей помощью перейти на новый стандарт учета?

Первый этап внедрения:

Формируется целевая методология учета и отчетности на ЕПС. Это происходит с использованием нашего методологического пакета документации: Маппинг плана счетов, Карта проводок, Требования к формированию шаблонов лицевых счетов, Требования к формированию отчетности. Наличие заранее разработанного пакета документации позволяет сократить время и трудозатраты на формирование целевого видения методологии на ЕПС: совместно с Заказчиком мы выделяем дельту отличий между нашей условно «типовой» методологией и спецификой конкретной компании, видением Заказчика.

Также в процессе формирования целевого видения мы используем демо-стенд — наше готовое решение. Это позволяет увидеть концепцию учета, реализованную в системе, исключить риск появления методологии, которая «оторвана» от системы.

Стоит отметить, что мы осуществляем методологическое сопровождение на протяжении всего проекта, в том числе организуем курсы обучения бухгалтеров именно практике ведения учета.

Второй этап внедрения:

Мы настраиваем систему в соответствии с разработанной проектной документацией, которая является ключом для настроек системы. Ориентируясь на сформированные требования, производится настройка ячеек отчетности, что позволяет формировать отчетность в автоматическом режиме (статистическая и финансовая), а также производится настройка для целей отражения операций в бухгалтерском учете.

С. П.: Да, безусловно! У нас уже есть проекты как с брокерами, так и со страховыми компаниями. Проекты внедрения идут полным ходом.

ССТ: С какими сложностями вы сталкиваетесь в сегменте страховых брокеров?

С. П.: Страховые брокеры по своему учету проще, чем страховые компании. Основная сложность с ними — это специфический учет перестрахования. Помимо других отличий, это отличие — существенное.

Кроме того, брокеры очень неоднородны по масштабам компаний: есть крупные, средние и небольшие. Небольших брокеров больше всего. Для них сам переход на новый план счетов — это большие расходы.

ССТ: А как вы оцениваете готовность персонала таких компаний к изменениям?

С. П.: Сложность в том, что бухгалтеры брокеров очень хорошо знают РСБУ. А вот знаний по Положениям Банка России и стандарту МСФО у них не очень много. Понимая эти проблемы, мы предлагаем комплексный подход. То есть мы готовы помочь и в методологии перехода с учета и отчетности на текущем плане счетов к концепции ЕПС.

Безусловно, есть специфика разработки ПО для конкретного брокера, и ее нужно отдельно проработать с каждым клиентом. К сожалению, нельзя просто дать компании конкретный шаблон. Полная стандартизация невозможна. Более того, у нас были встречи с брокерами — и с их стороны звучали предложения сделать одну стандартную программу для всех. Но брокеры не смогли договориться об общих параметрах, которые можно заложить в стандарт. У страхового брокера имеются хозяйственные операции, свойственные для каждого из них, которые требуют анализа, регламентации и системных настроек. То есть каждый брокер в значительной степени индивидуален. Может так получиться, что количество вариантов учета равно количеству игроков на рынке. В частности, поэтому, при разработке системы, мы ориентировались на построение решения на параметрических настройках.

Концепция параметрического подхода

Основные настройки системы учета производятся без правки программного кода продукта через выбор необходимых параметров в интерфейсах. Этим подходом мы преследовали несколько целей.
Во-первых, избавить наших клиентов от постоянной зависимости от IT-специалистов. На наш взгляд, это странно, когда развитие системы можно проводить только силами программистов или сторонних подрядчиков.
Во-вторых, учет по ЕПС очень вариативный, ведь он очень сильно зависит от особенностей учетной политики той или иной компании. Мы даем возможность вносить эти особенности бухгалтерам и методологам, то есть именно тем людям, которые лучше всего понимают, что за этими настройками стоит. А это значительно повышает осознанность производимых действий и существенно снижает количество технических и методологических ошибок.

Решение АДС-Софт:

Управление финансами страховой организации
- Учет на новом плане счетов
- Одновременный учет на РСБУ и ЕПС для отраслевых участков учета
- Автоматизация расчетов страховых резервов
- Ежемесячная, квартальная, годовая отчетность в автоматическом режиме

Методология
- Отдел методологии, методологическое сопровождение каждого Проекта
- Разработанный пакет методологической документации: «Маппинг плана счетов, Карта проводок, Шаблоны лицевых счетов», адаптация пакета методологической документации под каждого Клиента
- Разработка/помощь в разработке учетной политики на основе ЕПС

Подход к внедрению
- Решение АДС-Софт — не система для проводок, а полноценная система учета и отчетности
- Одновременный учет на РСБУ и ЕПС, а не трансляция на периодической основе
- Легкость прохождения индикативного периода
- Разработка дорожной карты перехода на ЕПС
- До заключения договора заказчик может определить степень риска при совместном пути:
  - проведение демонстраций решения и предоставление демо-доступа
  - изучение пакета методологической документации с оказанием консультаций по материалам для определения степени готовности/степени совпадения видения методологии перехода на ЕПС

ССТ: Учитывая, что небольших брокеров много, разрабатываете ли вы для них какое-то более дешевое предложение?

С. П.: Решение, которое мы взяли за основу — это 1С:Бухгалтерия для некредитных финансовых организаций 8 КОРП. Мы, в свою очередь, расширили это решение для страховых брокеров и страховых компаний. Варианты предлагаются и под ключ, и с максимально оптимизированной стоимостью. Такой подход наиболее экономичен для брокерских компаний.

К сожалению, зачастую у брокеров нет методологии по переходу на ЕПС. Также они нуждаются в начальном обучении. Их нужно перевести на новую методологию, рассказать, как и что нужно делать. Не все даже крупные брокеры готовы разработать для себя учетную политику самостоятельно. Поэтому без первого этапа, без консультаций, будет очень трудно что-то сделать. Кроме того, есть уникальные для каждой компании аспекты: нужно осуществить перенос остатков и произвести необходимые корректировки участков учета до положений Банка России. Желание сэкономить путем отказа от консалтинга может привести к серьезным проблемам в дальнейшем из-за непроработанных разделов учета.

РЕЙТИНГ

Страховые премии по договорам страхования, сострахования (тыс. руб.)

1	10 089 668,00	АОН Рус – Страховые брокеры
2	8 659 213,00	МАРШ – Страховые брокеры
3	5 233 391,00	Атомный Страховой брокер
4	3 638 431,00	Страховой брокер РТ-страхование
5	1 416 840,00	Страховой брокер Сбербанка
6	1 415 992,00	Страховой брокер Виллис СНГ
7	755 636,00	Страховой брокер Малакут
8	355 016,00	Страховорй брокер Интерис
9	342 037,00	Страховой брокер Греко ДжейЭлТи
10	306 653,00	Страховой брокер Белая башня
11	165 276,00	Страховой брокер ИН2Матрикс Брокер Сервисез
12	162 715,00	Страховой брокер Титан
13	158 259,00	Страховой брокер Малакут – кредитное страхование
14	121 850,00	Он-лайн Страховой брокер
15	119 094,00	Страховой брокер МСМ РУС
16	108 084,00	Страховой брокер Мирное небо
17	98 998,00	Страховой брокер МИРТ
18	96 186,00	МАИ Страховые брокеры
19	81 503,00	Страховой брокер Тренер
20	74 474,00	Глинсо – Страховые брокеры

Рейтинг подготовлен по данным официальной статистики ЦБ РФ по итогам 2015 года. http://lks.fcsm.ru/publication/brokers.html?31.12.2015

Количество договоров страхования, сострахования, заключенных при участии страхового брокера (ед.)

1	119 014	Сычев Сергей Вениаминович
2	75 909	Страховой брокер Белая башня
3	37 132	АОН РУС – Страховые брокеры
4	27 911	Страховой брокер Сбербанка
5	9 356	Страховой дом Восточные брокеры
6	7 655	МАРШ – Страховые брокеры
7	2 636	Он-лайн Страховой брокер
8	2 460	Синко Груп Страховые брокеры и консультанты
9	2 109	Страховой брокер Интерис
10	1 906	Страховой броерский центр Рольф Иншуренс
11	776	Страховой брокер МИРТ
12	739	Страховой брокер Виллис СНГ
13	608	Страховой брокер РТ-Страхование
14	571	Страховой брокер ОДИН
15	535	Атомный Страховой брокер
16	514	Страховой брокер Малакут
17	408	Поляшова Светлана Евгеньевна
18	396	Страховой брокер Мирное небо
19	370	СБК СБИК Новосибирск
20	301	Страховой брокер Норд-брокер
21	291	Страховой брокер Греко ДжейЭлТи
22	21,15%	Страховой брокер Топ тайм

Рейтинг подготовлен по данным официальной статистики ЦБ РФ по итогам 2015 года. http://lks.fcsm.ru/publication/brokers.html?31.12.2015

ЗАКАЗЧИК НЕ ПЛАТИТ — СТРАХУЕМ!

Защита бизнеса от явления «заказчик не платит» является для многих предпринимателей неразрешимой задачей. Тем не менее, на нашем рынке уже давно есть простое и рентабельное решение: страхование товарного кредита. Оно гарантирует бизнесу оплату по счетам, даже когда контрагент не способен выполнить платежные обязательства. Но такое страхование привлекательно не только этим. Какие дополнительные выгоды включает в себя этот инструмент защиты от рисков неплатежей? Кто на рынке может предложить компании индивидуальное решение и находить гибкие решения в сфере кредитного страхования? На эти вопросы в интервью нашему журналу отвечает Ольга Канчер, начальник отдела страхования торговых кредитов и политических рисков ООО «Страховой брокер «Sealine».

Ольга Канчер

Начальник отдела страхования торговых кредитов и политических рисков ООО «Страховой брокер «Sealine»

ССТ: Ольга, что такое страхование торговых кредитов?

Это довольно старый способ защиты от финансовых рисков. Страхование торговых кредитов актуально как для крупных, так и средних компаний, которые реализуют свои товары или услуги на условиях отсрочки платежа.

Стандартно страхуются два типа рисков: банкротство и длительный неплатеж.

ССТ: Какой процент проникновения данного вида страхования по рынку?

Самый большой процент проникновения на рынках фармацевтики, бытовой техники и электроники, куда первыми пришли международные корпорации, активно использующие кредитное страхование. Здесь застраховано около тридцати процентов компаний. В других отраслях пока проникновение менее десяти процентов.

ССТ: Почему доля рынка пока так невелика?

Это направление защиты от рисков стало развиваться позже других. Есть альтернативные инструменты — факторинг, банковские гарантии и резервирование — зачастую более дорогие, но с которыми торговые компании давно знакомы.

Кроме того, страхованием торговых кредитов занимаются специализированные страховые компании не обязательно общеизвестные на рынке. Мы часто встречаемся с ситуациями, когда известные страховые компании отвечают на вопрос клиента о возможности страхования торговых кредитов отказом, так как данным видом не занимаются. И на этом поиски клиента могут остановиться.

Но в целом рынок развивается, и количество страхователей и договоров увеличивается с каждым годом. Все идет своим чередом, просто нужно время, чтобы проникновение увеличилось.

ССТ: В какой отрасли какие инструменты пользуются большим спросом?

Факторинг и гарантии используются повсеместно. Просто гарантии чаще

используются точечно, предоставляются самым крупным клиентам и там, где удается договориться о разделении затрат. Страхование же дебиторки популярно, помимо фармацевтики и электроники, в автомобильном и шинном бизнесе, в химической отрасли.

ССТ: Вы страхуете всех, кто к вам обращается? Есть какие-то ограничения?

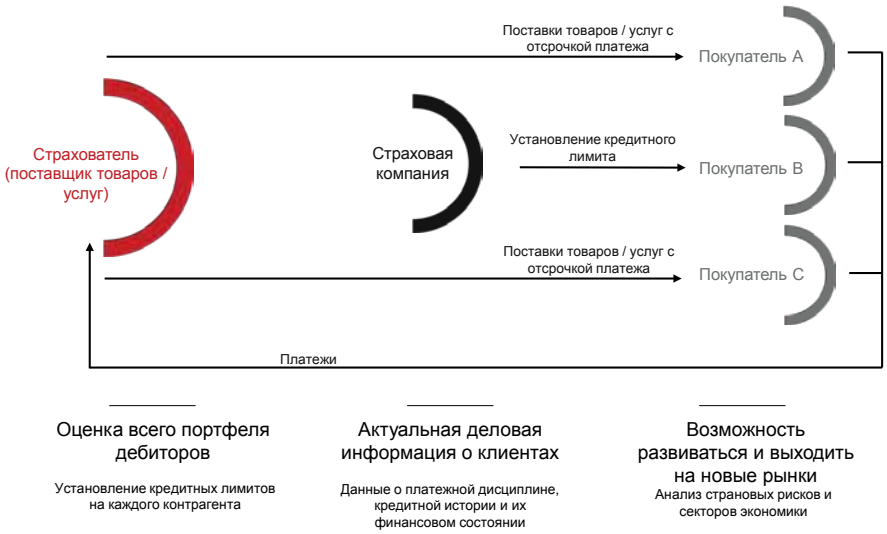
Когда к нам приходит потенциальный клиент, мы запрашиваем информацию о портфеле основных покупателей и о структуре дебиторской задолженности, чтобы сориентировать по ставкам, по условиям, по возможности заключения договора и вообще по актуальности этого продукта для компании клиента. Многое зависит именно от портфеля покупателей, потому что лимиты будут выделены не всем. Например, как правило не устанавливаются кредитные лимиты на госкомпании, так как с ними не работают стандартные методы урегулирования. Также не часто выносится положительное решение по вновь созданной компании, которая не проработала на рынке и двух лет. Хотя здесь есть исключения. В России частая практика — смена юридического лица или открытие дополнительного раз в 3-4 года. Поэтому новые юрлица страховать можно при поручительстве старого или какой-либо аффилированной компании, которая более устойчива с финансовой точки зрения.

ССТ: Насколько сложна подготовка к страхованию торгового кредита?

Все что нужно для получения коммерческого предложения — заполнить анкету. В ней клиент пишет о структуре дебиторской задолженности, отсрочке, которая предоставляется, сезонности, планируемом обороте и истории списаний или убытков за прошлые годы. Пул контрагентов стандартно формируется из 20-25 крупнейших или из контрагентов, представляющих разные направления бизнеса. К примеру, компания может работать с федеральными сетями, с оптовиками, региональными ретейлерами, индивидуальными предпринимателями.

Затем идет проверка информации. Мы используем базы данных, по которым сверяем отчетность компании потенциального клиента с той информацией, которую он предоставляет в анкете. Если что-то в анкете не коррелирует с официальны-

Схема работы страхования торговых кредитов



Сущность кредитного страхования и принцип работы договора

ми данными, мы уточняем и только потом отправляем документы страховщикам.

В целом подготовка страхового предложения занимает около двух недель.

ССТ: В чем роль брокера? Можно же напрямую обратиться к страховщику.

Многие клиенты не знают, к какому страховщику идти — это специализированный рынок услуг. Преимущества страхования через брокера в том, что он знает этот рынок рынка и знаем, изменения каких параметров сделают условия для клиента более выгодными. Также мы проводим тендеры среди страховщиков: это мотивирует их предлагать конкурентоспособные продукты нашим клиентам.

Брокер оказывает консультации, помогает заполнять анкеты, берет на себя большую часть административной работы на весь срок действия договора, в том числе помогает в урегулировании убытков. Важно, что на тарифе в сторону повышения это не отражается, ведь брокер — это канал продаж, и расходы на него уже заложены в соответствующие статьи.

Клиент обязан заявить на страхование весь свой оборот, который осуществляет на отсрочке

и может дать прекрасную консультацию по выбору страховщика, его услугам и подводным камням.

Кроме того, у брокера объем сделок с каждой страховой компанией больше, чем у отдельного клиента. Мы — профессиональный участник страхового

ССТ: Сколько стоит такое страхование?

По сравнению с другими инструментами оно недорогое: составляет от 0,1 % до 1 % годового торгового оборота на отсрочке платежа. Ставка формируется в зависимости от оборота, отрасли, в которой работает компания, величины средней отсрочки, которую клиент предоставляет, географии поставок и истории списаний за прошлые годы.

ССТ: Встречались ли вы уже с урегулированием убытков? Как брокер помогает клиенту в кризисной ситуации?

Встречались: у нашего клиента — крупного производителя электроники — обанкротился один из покупателей. Это был убыток почти на миллиард рублей. Так как клиент большой, и для оформления торгового кредита не хватало емкости одной страховой компании, то в программе его страхования участвовало несколько страховщиков. Каждый из них независимо принимал

решение о выплате. Кроме того, у страховщиков жестко регламентировано, в какие сроки им нужны соответствующие отчеты. Кто-то согласовывал в одни сроки, кто-то в другие. В этой ситуации мы помогали клиенту в нужное время собирать и предоставлять необходимые документы.

ССТ: Что в условиях торгового кредитования смущает потенциальных клиентов?

Стандартное правило, по которому клиент обязан заявить на страхование весь свой оборот, который осуществляет на отсрочке. Страховщик проверяет всех покупателей на предмет их платежеспособности: изучает их годовые отчеты, балансы, счета прибылей и убытков за несколько лет. При этом он имеет право отказаться от страхования отдельных покупателей или уменьшить сумму кредитного лимита для данного покупателя. Лимит — это максимальная сумма, на которую можно работать на отсрочке с каждым покупателем. Цель этого правила — не допустить отбора рисков со стороны клиента, или он застрахует только самые рискованные сделки, что заранее обрекает страховщика на убытки.

Это правило может быть сужено, но в разумных пределах. Многие хотят страховать только конкретную выборку сделок по определенным параметрам: по территориальному признаку или типу контрагентов, видам деятельности или только оптовиков. Это возможно, но тариф будет повышен. Когда же клиент формирует выборку из наиболее рискованных для него дебиторов, разумеется, резко снижается процент кредитных лимитов, одобренных страховой компанией.

Также в страховании торговых кредитов клиентов смущает так называемый «период ожидания» или «период констатации убытка», после которого страховая компания возмещает убыток. Обычно это 150–180 дней. Тем, кто не знаком со страхованием торговых кредитов, кажется, что в этот период ничего не происходит, что они вынуждены просто сидеть и ждать, пока можно будет подать заявление на возмещение. На самом деле этот срок дается на совместное урегулирование долга, когда страховщик дает рекомендации и помогает вернуть всю сумму клиенту.

По статистике в 65 % случаев долг удается урегулировать в досудебном порядке.

ССТ: Что убеждает клиентов использовать данный инструмент?

Страхование торгового кредита — это гармонизация внутренней кредитной политики клиента. Страховые компании занимаются анализом и управлением его кредитными рисками,

Текущее состояние мирового рынка TCI

Объем покрытия	Собранная премия	Выплаченные убытки	Уровень убыточности
▪ 2,21 трлн €	▪ 7,0 млрд €	▪ 2,85 млрд €	▪ Нетто (Net Loss Ratio) – 51%
▪ Рост на 11,9%	▪ Рост на 2,95%	▪ Сокращение на 1%	▪ Комбинированный показатель убыточности (Net Combined Ratio) – 81%

проводят оценку кредитоспособности каждого партнера и отслеживают риски неплатежеспособности, банкротства и платежную дисциплину дебиторов.

Следующее — это развитие сотрудничества с текущими контрагентами через увеличение кредитной линии, рост товарооборота, выход на новые рынки.

Для кого-то важно облегчение доступа к заемному финансированию, поскольку наличие договора страхования торговых кредитов повышает рейтинг компании для банков и поставщиков.

Наличие периода ожидания позволяет компании-поставщику сохранять отношения с дебитором и не разрушать налаженный с ним бизнес. По статистике в 65 % случаев долг удается урегулировать в досудебном порядке.

Кроме того, мы всегда советуем нашим клиентам воспринимать отказы страховщика, если такое случилось, как сигнал быть осторожнее, тщательно изучать своих покупателей и перестраивать отношения с наиболее рискованными партнерами. Ведь в итоге грамотное использование таких услуг страхования повышает конкурентоспособность производителей, позволяет им минимизировать риски и развивать продажи, предоставляя больше выгодных торговых кредитов.

ЕСЛИ БАНК ТЕРЯЕТ ЛИЦЕНЗИЮ

Владимир Новак

Заместитель генерального директора, директор управления страхования финансовых рисков

Современные страховые технологии: Когда банк теряет лицензию, в жизни предприятий, особенно малых и средних наступает очень сложный период. Потерянными могут оказаться все средства, которые были на расчетном счете. Можно ли застраховать риски финансовых потерь предприятия при банкротстве банка?

Единственное, что применяется для таких рисков — действующее сейчас страхование депозитов физических лиц. Государство в рамках обязательного страхования защищает наиболее уязвимый сегмент — граждан. За рубежом существует похожая ситуация. В мире, в частности, в Лондоне, где находится мировой центр страхования финансовых рисков, пытались делать массовым страхование средств юридических лиц на счетах банков, но потерпели несколько крупных убытков, от этой идеи отказались. Это было около 7 лет назад.

ССТ: Почему этот вид не развивается?

Это частный вид предпринимательских рисков, которые массово страхуются только в формате торговых кредитов. Предпринимательские риски в любой форме не страхуются из-за невозможности их объективно оценивать. Крайне сложно угадать и предсказать вероятность убытка. Более того, в данном случае, если убыток произойдет, он будет тотальный. Если банк теряет лицензии, то для предприятия что-то вернуть маловероятно. Я допускаю, что в отдельных случаях за рубежом похожий продукт можно встретить, но это единичные случаи. Массово такой продукт не распространен ни в России, ни в мире.

РЕЙТИНГ

Объем рынка перестрахования с участием брокера (тыс. руб.)

1	8 025 384	Страховой брокер Виллис СНГ
2	2 171 690	Страховой брокер Малакут
3	1 211 644	Скала Страховой брокер
4	833 587	Страховой брокер Аксиом Инре
5	775 246	МАРШ – Страховые брокеры
6	731 175	Страховой брокер Sealine
7	669 766	Глинсо – Страховые брокеры
8	641 441	Страховой брокер Сетевой альянс
9	601 590	Атомный Страховой брокер
10	509 272	Страховой брокер РТ-страхование
11	478 502	Страховой брокер Малакут созвездие
12	464 439	Страховой брокер Приорат
13	426 631	Страховой брокер Экономика страхования
14	410 398	Страховой брокер Ланкастер
15	326 463	Страховой брокер АйСиЭм
16	283 317	Страховой брокер РИМС
17	238 790	АОН РУС – Страховые брокеры
18	234 636	Страховой брокер Сосьете де Куртаж Ре
19	182 411	Страховой брокер РИФАМС
20	169 711	Страховой брокер ТЕРНЕР
21	132 947	АФМ Страховые брокеры

Рейтинг подготовлен по данным официальной статистики ЦБ РФ по итогам 2015 года. http://lks.fcsm.ru/publication/brokers.html?31.12.2015

Общее число договоров перестрахования с участием брокера (ед.)

1	1 650	ГЛИНСО – Страховые брокеры
2	1 305	Страховой брокер РИМС
3	930	Страховой брокер Малакут
4	744	Страховой брокер Сосьете де Куртаж Ре
5	487	Страховой брокер Ланкастер
6	446	Страховой брокер Экономика страхования
7	278	Скала Страховой брокер
8	257	Страховой брокер Виллис СНГ
9	229	Страховой брокер РТ-Страхование
10	175	Страховой брокер Топ тайм
11	159	Страховой брокер Малакут созвездие
12	147	Челлендж групп
13	144	Страховой брокер РИФАМС
14	106	Страховой брокер Сетевой альянс
15	104	Страховой брокер Силайн
16	65	АФМ Страховые брокеры
17	65	Билдерлингс Страховые брокеры
18	61	Страховой брокер ТЕРНЕР
19	60	Атомный Страховой брокер
20	54	Страховой и перестраховочный брокер Инфострах
21	47	АОН РУС – Страховые брокеры

Рейтинг подготовлен по данным официальной статистики ЦБ РФ по итогам 2015 года. http://lks.fcsm.ru/publication/brokers.html?31.12.2015

СТРАХОВАНИЕ ТОВАРОВ В ОБОРОТЕ: ВЗГЛЯД СТРАХОВОГО АДЖАСТЕРА

Елена Сапожникова

Главный специалист, руководитель направления финансового анализа ООО «ЛЭББ»

Страхование товарных запасов — одно из самых распространенных направлений имущественного страхования. В данной статье мы бы хотели поговорить о его особенностях и сложностях, с которыми чаще всего сталкиваются стороны договора страхования на этапе урегулирования убытков.

СТРАХОВАНИЕ ТОВАРА В СООТВЕТСТВИИ СО СПИСКОМ: ПЛЮСЫ И МИНУСЫ

Подробный закрытый перечень застрахованных товаров с указанием артикулов, цен и количества — «мина замедленного действия» при страховании товаров в обороте. Термин «товары в обороте» сам по себе подразумевает постоянное движение и изменение состава товаров, которые могут находиться на застрахованной территории в тот или иной момент времени.

У данного подхода есть свои плюсы и минусы, значимость которых необходимо оценивать на этапе заключения договора страхования.

+ Плюсы	− Минусы
Упоминание укрупненных категорий товаров и учет возможных изменений состава товаров обеспечивает более полную защиту при страховании товаров в обороте.	
Определенность предмета страхования и его стоимости.	Из-за изменения состава товара в обороте его значительная часть может оказаться незастрахованной.
Подтверждение для банка – застрахован именно залоговый товар.	Изменение рыночной стоимости товара может быть не учтено при расчете возмещения.

СТРАХОВАЯ СТОИМОСТЬ ТОВАРА

Помимо ассортимента часто возникают вопросы по определению страховой стоимости товаров. В договорах страхования чаще всего встречаются следующие варианты:

- действительная стоимость;
- закупочная стоимость;
- реализационная стоимость;
- залоговая стоимость.

«*При страховании имущества, если договором страхования не предусмотрено иное, страховая сумма не должна превышать его страховую стоимость. Такой стоимостью считается его* ***действительная стоимость*** *в месте его нахождения в день заключения договора страхования*» (статья 947 ГК РФ).

Закупочная стоимость (стоимость первоначального приобретения товаров) может отличаться от действительной стоимости товарных запасов на момент заключения договора страхования или наступления страхового случая. Это связано с тем, что товары с низкой оборачиваемостью (длительный срок реализации) со временем могут обесцениваться. Это же относится и к такой категории товаров, как электроника и бытовая техника: выпуск новых моделей происходит достаточно часто, что приводит к быстрому устареванию предыдущих и, соответственно, их удешевлению. Однако возможна и обратная ситуация, когда со временем происходит удорожание товаров, например, при импортных поставках — в связи с ростом курсов валют.

В практике встречаются случаи страхования товаров по **реализационной стоимости**. В таком случае при расчете возмещения необходимо учитывать возможное пересечение с секцией страхования убытков от перерыва в производстве, в рамках которой происходит, по сути, возмещение разницы в реализационной и закупочной стоимости товаров.

Сложнее обстоит вопрос со страхованием по **залоговой стоимости**.

К страхованию залогового товара необходимо подходить с особым вниманием. Условие страхования залогового товара — это обязательное требование банков, выдающих кредит. Страхователь зачастую относится к этому как к формальному требованию, заключает договор страхования без должной проработки условий. Такой договор страхования может защищать интересы банка, но не обеспечивать полную защиту страхователя.

При получении кредита банк требует предоставить обеспечение. Страхователь решает заложить свой товар и предоставляет в банк полный список товаров, которые находятся в его владении, например, общей стоимостью 10 млн рублей. При этом банку будет достаточно обеспечения 5 млн рублей для выдачи кредита. В такой ситуации очень часто в договорах залога указывается общая стоимость передаваемых в залог товаров, но с введением залогового коэффициента, на основании которого и фиксируется залоговая стоимость. В рассматриваемом примере залоговый коэффициент — 0,5, а залоговая стоимость составит 5 млн рублей.

ПРИМЕР ИЗ ПРАКТИКИ

В нашей практике был убыток: кража шуб из магазина страхователя. Товар находился в залоге у банка. Договор залога содержал детальный перечень товаров с указанием количества, стоимости и артикулов. При заключении договора страхования данный перечень стал приложением к нему. Общая стоимость украденного имущества составила около 11 млн рублей. При этом товар, соответствующий артикулам, указанным в договоре страхования, составлял только 4 млн рублей. В такой ситуации страховщик смог выплатить возмещение только по товарам, артикулы которых были указаны в договоре страхования.

Условием банка будет страхование предмета залога на общую залоговую стоимость, что зачастую и делает страхователь. Такой подход приводит к неполному покрытию реального убытка страхователя. Застраховав товар по залоговой стоимости, следует понимать, что и при расчете возмещения также будет учитываться залоговый коэффициент.

Мы обращаем внимание, что согласно статье 948 ГК РФ страховая стоимость имущества, указанная в договоре страхования, не может быть впоследствии оспорена, за исключением случая, когда страховщик, не воспользовавшийся до заключения договора своим правом на оценку страхового риска (пункт 1 статьи 945), был умышленно введен в заблуждение относительно этой стоимости.

Таким образом, выбор метода определения страховой стоимости товара непосредственно влияет на методику расчета возмещения, поэтому этот аспект необходимо тщательно прорабатывать на этапе заключения договора страхования.

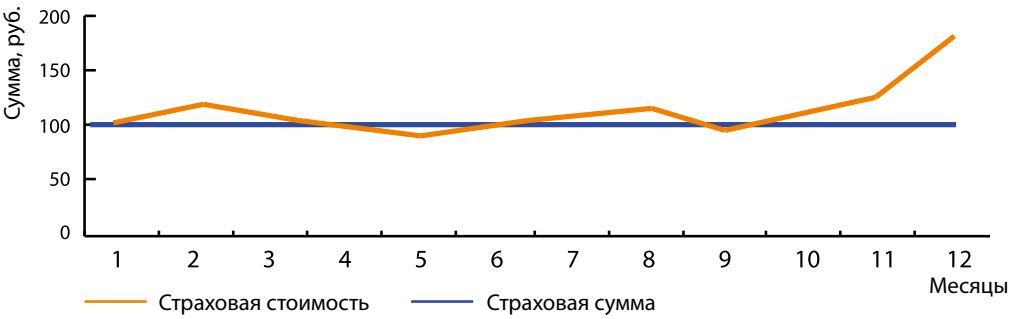
ПРОБЛЕМА АДЕКВАТНОСТИ СТРАХОВОЙ СУММЫ И ПУТИ ЕЕ РЕШЕНИЯ

В соответствии с положениями ст. 949 ГК РФ, если в договоре страхования имущества или предпринимательского риска страховая сумма установлена ниже страховой стоимости, страховщик при наступлении страхового случая обязан возместить страхователю (выгодоприобретателю) часть понесенных убытков в пропорции, рассчитываемой, как отношение страховой суммы к страховой стоимости (принцип недострахования). Применение данного принципа может быть исключено договором страхования. Если такого исключения нет, то при расчете возмещения следует проверять адекватность установленной в договоре страхования страховой суммы и определять, есть ли недострахование.

При страховании имущества (оборудования, здания) его состав и стоимостная оценка в большинстве своем постоянны на протяжении периода страхования. При страховании ТМЦ мы, наоборот, сталкиваемся с постоянным изменением количества и стоимости товаров, находящихся на застрахованной территории.

Если деятельность страхователя является сезонной, то такие колебания могут быть достаточно существенными, как можно видеть на графике:

Соотношение страховой суммы и страховой стоимости



Как в таком случае корректно определить страховую сумму, чтобы не остаться без возмещения из-за недострахования?

В зависимости от условий деятельности страхователь должен самостоятельно оценить свои риски и выбрать тот или иной подход к определению страховой суммы.

ОГОВОРКА О ФИРМЕННЫХ ЗНАКАХ (BRAND NAME CLAUSE)

При страховании фирменных (брендовых) товаров, ухудшение качества которых несет для страхователей большие репутационные риски, в договоры страхования включают оговорку о фирменных знаках, так называемую «brand name clause».

Суть оговорки — даже при незначительных повреждениях осуществляется выплата полной стоимости товара при условии утилизации поврежденного товара в присутствии страховщика.

Таким образом, при наличии данной оговорки в договоре страхования даже незначительно поврежденный товар будет списан и утилизирован, а меры по минимизации убытка в таких случаях будут существенно ограничены.

Мы коснулись лишь некоторых аспектов договоров страхования товарных запасов, которые, на наш взгляд, являются наиболее существенными для формирования полноценной страховой защиты. Усилия и время, затраченные на подготовку договора, всегда окупаются за счет быстрого урегулирования убытков и адекватного возмещения.

ВАРИАНТЫ ОПРЕДЕЛЕНИЯ АДЕКВАТНОСТИ СТРАХОВОЙ СУММЫ

1. Страхование по максимальному остатку (в страховую сумму закладывается максимальный прогнозируемый остаток товаров).
2. Страхование по среднему остатку (имеет место, когда колебания запасов незначительны относительно среднего уровня).
3. Введение в договор страхования оговорки о 133 %. В этом случае принимается условие, что если на момент убытка стоимость товара по застрахованной территории будет выше страховой суммы не более чем на 33 %, то принцип недострахования применяться не будет. Страховщик и страхователь могут согласовать любой другой процент отклонений.
4. Регулярное обновление информации о стоимости товаров по застрахованной территории (чаще всего 1 раз в квартал страхователь сообщает страховщику такую информацию). По результатам изменения стоимости товаров происходит перерасчет страховой премии.

СПОКОЙНЫЙ СОН ДЛЯ ДОЛЬЩИКОВ?

Когда накопилась изрядная масса обманутых дольщиков, законодатели приняли Федеральный закон РФ от 30 декабря 2004 г. № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости», призванный оградить дольщиков от недобросовестных застройщиков. Отдельная статья закона посвящена страхованию гражданской ответственности как одному из способов обеспечения обязательств застройщика. Как осуществляется страхование в пользу участников долевого строительства, на что важно обращать внимание дольщику, чтобы не потерять деньги и время – об этом нашему журналу рассказал Михаил Ермишкин, ГЛАВНЫЙ АНДЕРРАЙТЕР СТРАХОВОЙ КОМПАНИИ «РЕСПЕКТ».

ССТ: Что является страховым случаем при страховании гражданской ответственности застройщика?

Михаил Ермишкин: Страховые случаи регламентирует 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве». В статье 15.2 четко прописаны все виды страховых случаев: задержка в передаче квартиры дольщику на срок, более чем на 6 месяцев с даты, установленной договором долевого участия, банкротство застройщика.

В первом случае закон подразумевает процедуру обращения взыскания на предмет залога — незавершенное строительство и земельный участок, на котором оно ведется, если он находится в собственности застройщика. Дольщик идет в суд и после того, как суд выносит положительное решение, страховой случай считается юридически свершившимся.

Во втором случае процедура регулируется законом о банкротстве. Если возбуждается процедура банкротства, конкурсный управляющий формирует очередь кредиторов из дольщиков. Участники долевого строительства — это кредиторы второй очереди после бюджетов всех уровней и работников застройщика, перед которыми накопилась задолженность по зарплате. Получив Выписку из реестра кредиторов (как подтверждение того, что он является кредитором), дольщик идет к страховщику, пишет заявление о выплате страхового возмещения, предоставляет оригинал заключенного договора долевого участия (ДДУ) и платежные документы об уплате всей суммы по договору. После этого страховщик в течение 30 дней обязан выплатить страховое возмещение, которое определяется размером средств, уплаченных дольщиком по договору.

ССТ: Банкротство — это, по-моему, следствие первого страхового случая. Могут эти два вида страховых случаев наступать отдельно?

М. Е.: Могут. Например, застройщик не ввел в срок дом, а просрочка составила более шести месяцев. Тогда наступает страховой случай по всем ДДУ в отношении этого дома, но это не означает, что застройщик банкрот. Застройщик считается банкротом, если у него нет денег, и он не может погасить свои обязательства перед дольщиками, поставщиками, подрядчиками, бюджетом и возбуждена официальная процедура банкротства.

Другой пример: налоговая инспекция, изучив отчетность застройщика и выявив большие убытки, копившиеся на протяжении нескольких лет, считает, что застройщик уходит он уплаты налога на прибыль и может подать в суд на банкротство такого застройщика. Поэтому процесс банкротства может быть и не связан с нарушением сроков строительства.

ССТ: Если дом не сдали в срок, что происходит между застройщиком и дольщиками?

М. Е.: По закону застройщик обязан не менее чем за три месяца до указанного срока передачи квартиры обратиться к дольщику с предложением продлить ДДУ, если он не укладывается в сроки. При этом застройщик может предложить уменьшить стоимость ДДУ или выплату пенни за нарушение условий договора. Продление сроков нужно оформить в Росреестре, а для этого необходимо продлить страховку, иначе изменение сроков в договоре долевого участия не регистрируется.

ССТ: Если застройщик продляет сроки передачи квартир, может ли дольщик отказаться от продления договора?

М. Е.: Конечно, может. Застройщик обязан с каждым дольщиком согласовать дополнительное соглашение к договору. Дольщик в свою очередь может просто отказаться продлить срок строительства, потребовать деньги с застройщика или пойти в страховую компанию.

ССТ: Что делать дольщику, если стройка «зависла», а застройщик не торопится урегулировать инцидент?

М. Е.: Бывают разные ситуации с объективными факторами. Например, администрация выделяет застройщику земельный участок, который раньше был занят промышленными объектами, под жилищное строительство. Через какое-то время администрация просит размежевать участок под многоэтажные и малоэтажные застройки, а также спланировать необходимую инфраструктуру: школы, садики, поликлиники, дороги, остановки общественного транспорта. Вот процедура и затягивается. Иногда застройщику не удается продать за намеченный период запланированное количество квартир. Но в любом случае, если застройщик не сдает дом в срок, не предлагает урегулировать конфликт, а дата передачи квартиры просрочена на шесть месяцев, то дольщик может смело идти к страховщику за выплатой.

Михаил Ермишкин

Главный андеррайтер страховой компании «РЕСПЕКТ»

ССТ: Что выгодно застройщику: признать страховой случай и отправить всех в страховую компанию или уговорить дольщика подождать?

М. Е.: Если застройщик хочет остаться на рынке, то ему выгоднее вести конструктивный диалог с дольщиком. Некоторые застройщики предлагают в таких случаях разные бонусы. Например, квартиру чуть больше или бесплатные коммунальные услуги на какое-то время.

КАКИМ ДОЛЖЕН БЫТЬ ДДУ, СОСТАВЛЕННЫЙ В СООТВЕТСТВИИ С 214 ФЕДЕРАЛЬНЫМ ЗАКОНОМ

- ✔ ДДУ заключают в письменной форме.
- ✔ ДДУ может считаться заключенным только после государственной регистрации в Росреестре.
- ✔ В ДДУ должно быть обязательно отражено следующее:
- · полная информация об объекте, который по окончании строительства будет передан дольщику, его определение в соответствии с проектной документацией;
- · сроки, в которые застройщик обязуется передать дольщику объект долевого строительства;
- · указание точной цены договора, сроках и порядке ее уплаты;
- · а также, гарантийный срок на сам объект — квартиру или иной приобретаемый объект недвижимости.

(По материалам онлайн-журнала о недвижимости Petersit.ru, сентябрь, 2015)

ССТ: А что выгодно для дольщика сегодня: ждать или идти в суд, получить страховую выплату и пытаться купить квартиру у другого застройщика?

М. Е.: На настоящий момент активно возводятся жилые объекты на всей территории РФ, квартиры в целом дешевеют. Если застройщик нарушает свои обязательства, то дольщик может потребовать деньги назад и пойти купить квартиру у другого застройщика на более высокой стадии готовности за такую же сумму.

ССТ: С какими проблемами урегулирования страховых случаев вы встречаетесь чаще?

М. Е.: Одна из проблем — когда между дольщиком и застройщиком возникают трения. Например, в договоре долевого участия указаны параметры строящегося помещения, которые в итоге не совпадают с параметрами готового жилья: вместо указанных 48 квадратных метров у него квартира 47 квадратных метров. У дольщика возникает ошибочное убеждение, что страховая компания выплатит ему неустойку, но на пени и неустойки страхование не распространяется. Такие вопросы дольщик должен напрямую решать с застройщиком в досудебном или в судебном порядке.

Другая проблема — когда дольщик только на основании страхового полиса пытается получить выплату. Процедура наступления страхового случая зафиксирована в законе. Мы понимаем, что люди заплатили деньги, они нервничают, пытаются иногда поднажать на страховую компанию, но без необходимых документов и решения суда мы не можем выплатить страховку, как бы мы ни хотели им помочь.

Важно, чтобы дольщик внимательно изучал документы и понимал, что и при каких условиях гарантирует ДДУ и покрывает страховка. Тогда он будет спать спокойно.

ССТ: Как вы страхуете риски субъектов малого предпринимательства?

М. Е.: Мы изучаем документы застройщика, ситуацию на местном рынке и, если видим серьезные риски, ставим повышающий коэффициент. Даже если мы, например, досрочно расторгаем договор, но по нему потом наступит страховой случай, мы все равно обязаны платить. Такие требования введены, чтобы у страховщиков не было лазейки уйти от выплат, иначе они расторгали бы договор при назревании проблемы и таким образом возвращали себе часть премии.

ССТ: Существующий сегодня порядок урегулирования убытков нуждается в какой-то доработке?

М. Е.: Этот вид страхования достаточно регламентирован — есть два вида страховых случаев и регулируются они только через суд. Закон обеспечивает уверенность дольщиков в страховой компенсации, если застройщик заключает ДДУ в соответствии с ним.

ВНИМАНИЕ — ГОСЗАКАЗ

Регионам выделяются средства на осуществление программы переселения граждан из ветхого жилья или программы переселения пенсионеров из районов Крайнего Севера и т. д. Идет размещение государственного заказа на участие в долевом строительстве и дольщиками становятся региональные администрации.

Размещение заказа происходит через процедуру торгов, госзакупок или закупок для муниципальных нужд. Зачастую к участию в этих госзакупках допускаются только субъекты малого предпринимательства, которые потом и занимаются строительством. Речь идет о малоэтажных жилых комплексах, которые строят в небольших городах или на окраинах крупных городов. Например, расселяют ветхий частный сектор в областном центре и освободившиеся земли отдают под застройку жилья или коммерческой недвижимости. Именно такие программы в большинстве случаев передают на реализацию субъектам малого предпринимательства, что иногда связано с рисками.

Земельный участок 64 га

СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННОГО НАЗНАЧЕНИЯ

КАДАСТРОВАЯ СТОИМОСТЬ
178 миллионов рублей

ЦЕНА ПРОДАЖИ
6 миллионов рублей

УВЕЛИЧИТ СТОИМОСТЬ ВАШИХ АКТИВОВ

+7 (910) 442-48-42

Земельный участок 45 га

ПОД КОМПЛЕКСНОЕ ЖИЛИЩНОЕ СТРОИТЕЛЬСТВО

КАДАСТРОВАЯ СТОИМОСТЬ
1,124 миллиарда рублей

ЦЕНА ПРОДАЖИ
170 миллионов рублей

ЭкоЗем

+7 (495) 921-37-33 г. Москва, Тверской бульвар, дом 9 www.ecozem.ru

Участки под дачное и индивидуальное жилищное строительство, а также земельные массивы для сельскохозяйственного производства и ведения бизнеса (торговля, складская и производственная застройка).

На правах рекламы. 18+

В ОЖИДАНИИ РОСТА

«… в России, кроме Крымского, строится еще много мостов и их тоже нужно страховать…»

Генеральный директор ООО «СМП-Страхование» Сергей Куцеба убежден, что секрет успеха — не столько в том, чтобы придумать что-то принципиально новое, сколько в том, чтобы грамотно реализовать все лучшие практики, зарекомендовавшие себя в страховании. Впрочем, это не мешает страховщику внедрять принципиально новые подходы к комплексному управлению страховым портфелем клиентов. «СМП-Страхование» умеет страховать и «акул» бизнеса и настоящих акул в океанариумах. И уже сегодня готовится к будущему росту экономики.

ССТ: Почему именно сейчас, в такой тяжелый для российского страхования период, «СМП-Страхование» решило выйти на открытый рынок?

Сергей Куцеба: Чтобы эффективно развиваться, бизнес должен не только учитывать трудное сегодня, но уметь прогнозировать перспективное завтра. По прогнозам экспертов, в конце 2017 — в 2018 годах ожидается улучшение макроэкономических показателей. Экономика из стагнации перейдет в положение низкого старта и далее — к росту. У стратегических инвесторов вернется вкус, в том числе и к страховому рынку, страховым компаниям как объектам инвестиции. В Россию начнут возвращаться крупные зарубежные фонды, придут иностранные инвестиции. Конечно, это вопрос не самого близкого будущего, но готовиться нужно уже сегодня — чтобы было что показать потенциальному инвестору. А инвестору интересна хорошо капитализированная, рыночная компания, которая имеет соответствующий потенциал развития и, самое главное, чтобы этот потенциал мог быть реализован на существующих, уже построенных инструментах. Об этом говорят все «гуру» в области развития экономики: надо готовить интеллектуальную базу, человеческую базу, базу компетенций.

ССТ: И как будет готовиться к будущему росту экономики ваша компания — что вы придумали? В каком направлении вы пойдете?

С. К.: Как говорится, все придумано до нас. Я считаю, что основной вопрос нашей действительности — это вопрос реализации. Очень много умных книг написано и много всего хорошего придумано, но, когда мы сталкиваемся с практикой, к сожалению, от этих придумок до конечной реализации не доходит. Поэтому я вижу нашу задачу в том, чтобы максимально реализовать все лучшие практики, зарекомендовавшие себя в страховании. Для нас главный сектор — корпоративный. Это связано со спецификой нашей группы, нашим опытом и квалификацией наших специалистов.

Сергей Куцеба

Генеральный директор ООО «СМП-Страхование»

Акционеры увеличили уставной капитал компании со 158 млн до 2,1 млрд рублей. Это позволило полностью соответствовать всем требованиям регулятора по марже платежеспособности и других финансовых показателей.

ССТ: Многие страховые компании видят своей целевой аудиторией крупный бизнес. Конкуренция очень высока. За счет чего вы будете выигрывать?

С. К.: На нашей стороне — все классические преимущества: клиентоориентированность, комфортность, быстрота принятия решения, знание специфики клиента. Мы можем подстроить под его потребности технологический процесс, саму страховую программу. Для большой страховой компании оперативно согласовать изменения в правилах страхования — почти немыслимая задача, которая займет месяцы и потребует взаимодействия различных департаментов. А для нас внести изменения в правила, если они позволят предоставить клиенту адекватную страховую защиту, не составляет проблем. Мы быстрее реагируем на потребности клиента и тем самым выигрываем. Другое наше возможное конкурентное преимущество — направление развития — это технологичность, современная IT-платформа, развитие онлайн-продаж.

ССТ: В чем здесь особенное удобство для клиентов?

С. К.: Мы предоставим клиентам возможность работать через личный кабинет, в котором создадим перспективный протокол по обеспечению его страховой защиты во времени. Этот сервис очень важен, если у клиента есть потребность в комплексной страховой защите. Комплекс разбивается на ряд договоров страхования, которые заключаются в разное время, в интересах разных подразделений клиента (персонал, основные средства, грузы, транспорт и т. д.). Самому предприятию уследить за всем этим хозяйством сложно, а наш сервис фактически поможет клиенту экономить на риск-менеджменте. Мы сами будем следить за страховым портфелем клиента, приведем его в соответствие с возможностями бюджета. Этот план-график будет наполняться своевременными предложениями, страховыми продуктами и техническими инструментами взаимодействия по обеспечению комплексной страховой защиты.

ССТ: Крупные компании обычно проводят тендер по выбору страховщика. Часто о надежности компании судят по ее размеру. Вы готовы к серьезным тендерам?

С. К.: «СМП-Страхование» готово участвовать в тендерах на рыночных условиях, мы можем соответствовать всем тендерным и конкурсным требованиям. Мы будем подавать документы на повышение рейтинга, будем наращивать свои квалификационные показатели. Акционеры увеличили уставной капитал компании со 158 млн до 2,1 млрд рублей. Это позволило полностью соответствовать всем требованиям регулятора по марже платежеспособности и других финансовых показателей. С таким капиталом мы можем получать все возможные виды лицензий, разрешительных документов на участие в крупнейших страховых программах и конкурсах.

ССТ: У крупных предприятий есть потребности в профессиональной оценке рисков. У вас есть собственный инженерный центр?

С. К.: Наша концепция — наращивать компетенции не за счет роста численности персонала, а за счет привлечения высококвалифицированных партнеров в различных областях. Внутри компании мы хотим сосредоточится на ключевых компетенциях страховщика, главные из которых, безусловно — это оценка риска и расчет себестоимости страхового продукта. По другим же процессам мы планируем активно работать с компаниями, специализирующимися на отдельных участках бизнес-процесса страхования: брокерами и агентами

Мы планируем активно работать с компаниями, специализирующимися на отдельных участках бизнес-процесса страхования: брокерами и агентами в продажах, оценщиками в осмотрах принимаемых в страхование объектов, сюрвейерами и аджастерами при урегулировании убытков.

в продажах, оценщиками в осмотрах принимаемых в страхование объектов, сюрвейерами и аджастерами при урегулировании убытков. Сейчас на рынке таких организаций уже много. Уже можно среди них организовывать тендеры, выбирать лучших и по качеству, и по цене. Так как они держат на своей себестоимости содержание своих аппаратов и разработку своих инструментов, то, соответственно, для нас эта услуга становится дешевле — при том, что мы всегда сможем привлекать самых лучших специалистов и использовать самые современные технологии.

ССТ: Еще один важный вопрос — перестрахование…

С. К.: Мы развиваем отношения с Национальной перестраховочной компанией, и нами достигнуто принципиальное соглашение о сотрудничестве. Это один из наших ориентиров по емкости и по партнерству. Мы также работаем со многими крупными страховщиками и специализированными перестраховочными компаниями. Через наших партнеров мы смотрим на азиатский рынок. Там есть своя специфика, но за три последних года проделана большая работа, привлечены специалисты, которые могут обеспечивать построение там перестраховочной защиты. Мы можем быть уверены во всем объеме принятых на себя страховых обязательств.

ССТ: Вы планируете достичь масштабов СОГАЗа?

С. К.: Амбиции должны быть соизмеримы с ресурсами. Со временем, может быть, это станет реальностью. Но сейчас задача компании — на следующий год войти в ТОП-50 российских страховщиков. Следующая задача — войти в ТОП-10. Такие планы у нас на ближайшие три года.

ССТ: Планирует ли «СМП-Страхование» развиваться в регионах?

С. К.: Тема развития страхования в регионах — всегда дискуссионная. Какие-то компании считают, что в регионы нужно выдвигать продающие подразделения, какие-то в этом вопросе полагаются на современные IT-решения. Мы видим наше присутствие в регионах следующим образом: должны быть центры принятия решений на уровне федеральных округов, в которых сосредоточены сотрудники компании. По стране будет не более 20 таких центров. На остальной территории будут удаленные точки продаж с агентами, хорошо технологически оснащенными. Кроме того, мы планируем активно использовать для организации продаж и коммуникации с клиентами банковские сети. Также мы готовы рассматривать небанковские сети продаж федерального масштаба.

Мы видим наше присутствие в регионах следующим образом: должны быть центры принятия решений на уровне федеральных округов, в которых сосредоточены сотрудники компании. По стране будет не более 20 таких центров.

ССТ: Как вы считаете, имя акционеров будет способствовать развитию бизнеса?

С. К.: В определенном смысле имена наших акционеров говорят о надежности, профессионализме и опыте взаимодействия с государственными организациями. Но и мы должны соответствовать определенным компетенциям должного уровня. У нас реальные активы. Мы в этом году прошли комплексную проверку Банка России. В нашей работе мы не допускаем ни одного нарушения. Мы совершенно прозрачны, как этого требует Законодательство, мы платим — это как раз то, что значимо для клиентов.

ОСАГО: РЕШЕНИЕ ЕСТЬ!

Выход из порочной практики — оптимизация процесса урегулирования убытков

ОСАГО давно не приносит сверхдоходов, но страховщики собственными действиями усугубляют проблемы, клиенты успешно оспаривают выплаты с положительным для себя результатом, опираясь на выводы независимых экспертов. Переход на новую схему оформления выплат — единую коммуникационную платформу — позволит прозрачно, объективно и эффективно урегулировать убытки, повысить доверие клиентов, объясняет Олег Базникин, коммерческий директор компании «ДАТ-Рус».

Современные страховые технологии: В Торгово-промышленной палате РФ состоялся круглый стол с вашим участием, посвященный проблемам натуральной формы урегулирования убытка. Получали ли вы отклики по итогам этого мероприятия?

Олег Базникин: Да, конечно, мы получили отклики от многих участников круглого стола. Проект по созданию единой коммуникационной платформы по урегулированию убытков по ОСАГО активно развивается. В реализации проекта заинтересован ряд страховых компаний, и на сегодняшний день мы запустили работу с шестью страховщиками, активно выходим на работу в регионах. Но есть и проблемы, которые возникают как на стороне СТО, так и на стороне страховщиков.

ССТ: То есть ваша система не позволяет завышать или занижать одной из сторон стоимость ремонта автомобиля?

О. Б.: Если мы говорим об ОСАГО, то расчет производится в строгом соответствии с Единой методикой. В случае натурального урегулирования задача состоит в качественном восстановлении поврежденного транспортного средства.

Если говорить о потенциале ОСАГО и необходимости СТО бороться за этот «пирог», то следует понимать, что ОСАГО не приносит таких гарантированных доходов, как каско в докризисный период. Ремонт должен быть произведен СТО быстро и качественно, разумеется, не в убыток себе, но и желание получить необоснованные выплаты от страховой компа-

Олег Базникин,

Коммерческий директор компании «ДАТ-Рус»

Важно отметить, что трафик направлений по каско на дилерские станции, тем более на станции независимые, весьма ограничен из-за двух факторов:

- **снижение числа страховок по каско;**
- **распространение франшизных продуктов.**

ПРОБЛЕМЫ НА СТОРОНЕ СТО

Основной тормоз прогресса в том, что СТО за многие годы не привыкли рассматривать страховую компанию в качестве партнера. Зачастую, ранее, если уж машина попадала к ним, то задача ставилась получить со страховой компании максимум денег за возможный ремонт. Отсюда настороженность ко всем прозрачным схемам, когда и страховая компания, и СТО имеют одновременный доступ к делу, калькуляции, видны все правки, вносимые изменения.

ПРОБЛЕМЫ НА СТОРОНЕ СТРАХОВЩИКА

Подход, направленный на поиск партнерских СТО, готовых пойти на самый низкий нормо-час и самые большие скидки на запасные части. Даже в рамках Единой методики некоторые страховщики стараются занизить выплату СТО при урегулировании по ОСАГО, подписывая партнерские договора на условиях меньших, чем регламентировано стоимостными справочниками на нормо-час и запасные части.

нии (например, за счет устранения дефектов, не имеющих отношения к данному ДТП) также не допустимо.

Для решения этой задачи нужно искать новые подходы во всем: в автоматизации процесса согласования, в использовании новых ремонтных технологий (например, ремонт пластика), в поиске альтернативных запасных частей, в повышении квалификации персонала, в передаче части функций на аутсорсинг — и такой положительный опыт уже есть: мастера освобождаются от осмотров и могут с большей эффективностью сконцентрироваться на ремонте.

Пока на прозрачную систему согласования СТО идут не слишком охотно, инициатором такого сотрудничества являются страховые компании.

НУЖНЫ НОВЫЕ ПОДХОДЫ ВО ВСЕМ

ССТ: Как упрощается работа сотрудников сервисов при работе в вашей системе?

О. Б.: Работа в единой информационной среде позволяет избежать двойного (а зачастую и тройного) ввода одной и той же информации. Вся информация, внесенная другими участниками процесса, видна и доступна сотруднику СТО в электронном виде (информация об автомобиле, о поврежденных элементах, содержащаяся в акте осмотра, согласованное со страховщиком ремонтное воздействие). Нет необходимости «с нуля» создавать калькуляцию. Кроме того, автоматически формируются все документы, требуемые страховой компанией в процессе урегулирования (акты согласования, акты разногласий и т. д.)

ОТКАЗ ОТ СТАРОГО ИДЕТ С ТРУДОМ

ССТ: Почему еще не все страховые компании перешли на работу с вашим программным продуктом?

О. Б.: Здесь проблемы гораздо более серьезные, чем привычка. Была сформирована порочная система и прямого выхода из нее страховые компании не имеют: многие страховщики, особенно крупные, пошли по пути минимизации выплат,

ОБЩИЕ ПРОБЛЕМЫ

Есть проблема, которая свойственна всем, — это привычка работать «как повелось». Очень сложно отказаться от порядка взаимодействия и от системы взаимоотношений, в том числе и не совсем «белых и пушистых». Все новое вызывает сопротивление.

Автомобиль в режиме онлайн проходит все стадии ремонта

а не по пути оптимизации расходов на ведение дела — РВД. Это проще в надежде на то, что клиент побоится отстаивать свои права.

А клиент действительно долго не любил судиться, но теперь полюбил! И эта «любовь» была воспитана самими страховыми компаниями.

ОТ ЭТОГО ПРЕДСТОИТ ОТКАЗАТЬСЯ

В 2008–2009 годах, в период кризиса, страховщиками были созданы «придворные» экспертные организации с целью минимизировать выплаты. За несколько лет страховые компании в разы сократили затраты на независимых экспертов, сведя на нет этот бизнес как таковой. Профессиональные эксперты стали выполнять работу против страховых компаний, сотрудничая с судами и автоюристами. А экономия на «своих» привела к тому, что на местах работают специалисты с низкой квалификацией, расчет калькуляций поставлен па поток, слабо контролируется страховщиками. Результат понятен — низкое качество экспертизы, клиент не доволен, а отчет неграмотного эксперта в суде не устоит перед отчетом квалифицированного профессионала.

ССТ: Что происходит сейчас, ситуация как-то меняется?

О. Б.: Самое главное, что руководители многих страховых компаний уже поняли, что лучше деньги, которые выплачиваются по судам, перевести в сферу урегулирования убытков и отладить этот процесс, сделать его эффективным и контролируемым.

Это невозможно сделать без современных инструментов, таких как SilverDAT myClaim, позволяющих автоматизировать взаимодействие всех участников процесса.

Наступает понимание, что нужно полноценно вовлекать в процесс профессиональное сообщество независимых экспертов-техников, ответственных за создание экспертного заключения, в том числе готовых отстаивать его в суде. И страховые компании уже вновь готовы обращаться к помощи независимых экспертов.

И еще одна очень важная тенденция: несмотря на то, что пока не приняты изменения в законодательство, регулирующие порядок натурального урегулирования по ОСАГО, ряд страховых компаний, в том числе и использующих наши программные решения, уже активно направляют поврежденные автомобили на СТО.

Будем надеяться, что инерция мышления руководителей некоторых страховых компаний не помешает внести коренные изменения в эту сферу и вывести ОСАГО из зоны социального напряжения.

Александр Казаченко, *вице-президент АСА (Автомобильная сервисная ассоциация)*

РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ С ОСАГО — В РУКАХ САМИХ СТРАХОВЩИКОВ

Если задаться вопросом, с чем связаны проблемы в отдельных регионах с выплатами по ОСАГО, то ответ окажется очень прост: страховщики сами не хотят менять ситуацию.

Их нежелание можно проиллюстрировать одним примером. У нас есть программа, которая сведет к минимуму, или исключит вовсе, проблемы с судами — все отлажено и готово к применению по всей территории России. Мы оповестили о ней Российский союз автостраховщиков и страховые компании — предложили им подключиться, чтобы оценить ее эффективность. Есть пул экспертов, которых ассоциация отрекомендовала для работы с судами, есть ряд сервисных компаний, которые готовы подключиться к программе. Но все их попытки наладить работу тонут в нежелании менять сложившуюся практику со стороны страховщиков.

В чем главная проблема ОСАГО? 80% автомобилей, которые страхуются, побитые, потертые, со сколами и проблемами. Основной вопрос к страховщикам: почему в «токсичных» регионах не вводят осмотр автомобиля перед страхованием? Ведь законом закреплено такое право. Мы провели эксперимент: один из крупнейших в Краснодаре сервисных центров предложил всем страховым компаниям разместить на своей территории страховых экспертов, аварийных комиссаров, которые помогали бы избежать в дальнейшем необходимости обращаться к автоюристам. Под вывеску «Продажа полисов ОСАГО» выстроилась очередь человек в сто. Но после предложения провести предстраховой осмотр и получить заключение эксперта-техника о состоянии автомобиля из ста человек застраховалось трое, остальные отказались предоставлять машину и уехали без полиса. А ведь это говорит том, что в машине существуют проблемы, либо ее владелец — участник «распила» ресурсов страховой компании.

В «токсичных» регионах обман страховщиков — рабочая, рядовая ситуация. Но это положение дел можно и нужно менять, только не электронным полисом (97 машин из 100, которые купят полис, заявят повреждения) и не навязыванием дополнительных услуг. Дополнительные страховки не спасают от мошенников — они купят полисы с нагрузкой, а потом все равно заработают на страховке. А законопослушный гражданин скорее пострадает от навязанных услуг из-за повышения цены полиса.

Когда Автомобильная сервисная ассоциация предложила решение проблемы, то получила ответ: «Да, здорово, интересно!». Но на вопрос: «Когда начнем работать?», услышали — «Пока мы как-нибудь сами, без новаций». Такое впечатление, что текущее состояние в ОСАГО всех страховщиков очень даже устраивает.

Повторю еще раз: готовое решение есть. Мы не просим за него лишних денег, мы предлагаем попробовать и увидеть выгоду — ведь для страховых компаний в части затрат на проведение всех мероприятий, связанных с урегулированием убытков по ОСАГО, ничего не изменится.

РЕЙТИНГ

Размер вознаграждения брокера за заключение, сопровождение, изменение, расторжение и исполнение договоров страхования, сострахования (тыс. руб.)

1	**906 940,00**	**МАРШ – Страховые брокеры**
2	**653 115,00**	**АОН РУС – Страховые брокеры**
3	**344 700,00**	**Страховой брокер Сбербанка**
4	**284 517,00**	**Страховой брокер РТ-страхование**
5	**247 059,00**	**Атомый Страховой брокер**
6	142 156,00	Страховой брокер Малакут
7	140 436,00	Страховой брокер Виллис СНГ
8	43 438,00	Страховой брокер Белая башня
9	37 870,00	Страховой брокер Интерис
10	24 505,00	Страховой брокер ТЕРНЕР
11	23 739,00	Страховой брокер Малакут – кредитное страхование
12	21 214,00	Страховой брокер Русброкерконсалт
13	20 750,00	Он-лайн Страховой брокер
14	18 480,00	Страховой брокер Греко ДжейЭлТи
15	17 782,00	ИГК Страховой брокер
16	17 768,00	Страховой брокер МИРТ
17	17 538,00	Страховой брокер МСМ РУС
18	14 997,00	Страховой брокер Sealine
19	11 817,00	Синко груп Страховые брокеры и консультанты
20	8 588,00	Билдерлингс Страховые брокеры
21	6 304,00	Глинсо – Страховые брокеры
22	5 346,00	Страховой брокер Мирное небо
23	5 127,00	Сычев Сергей Вениаминович

Рейтинг подготовлен по данным официальной статистики ЦБ РФ по итогам 2015 года. http://lks.fcsm.ru/publication/brokers.html?31.12.2015

Комиссия по договорам перестрахования с участием брокера (тыс. руб.)

1	**1 215 279**	**Страховой брокер Виллис СНГ**
2	**298 820**	**Страховой брокер Малакут**
3	**212 432**	**Страховой брокер АйСиЭм**
4	**158 631**	**Страховой брокер Сетевой альянс**
5	**120 040**	**Страховой брокер Sealine**
6	74 728	Глинсо – Страховые брокеры
7	59 949	Страховой брокер Малакут созвездие
8	56 661	МАРШ – Страховые брокеры
9	50 071	Скала Страховой брокер
10	40 393	Страховой брокер Ланкастер
11	29 495	Страховой брокер ТЕРНЕР
12	28 138	Страховой брокер Приорат
13	21 571	АОН РУС – Страховые брокеры
14	21 408	Страховой брокер РТ-страхование
15	21 048	Колмонт Рус – Страховые брокеры
16	19 768	Индустриальный Страховой брокер
17	19 543	Страховой брокер РИМС
18	18 047	Страховой брокер Аксиом Инре
19	17 821	Страховой брокер Альтаир
20	16 087	Страховой брокер РИФАМС
21	12 978	Страховой брокер Сосьете де Куртаж Ре

Рейтинг подготовлен по данным официальной статистики ЦБ РФ по итогам 2015 года. http://lks.fcsm.ru/publication/brokers.html?31.12.2015

«ЧЕРЕХАПА СТРАХОВАНИЕ»: МОБИЛЬНОСТЬ, ЖИЗНЕЛЮБИЕ, ПОЗИТИВ

Максим Пичугин, генеральный директор компании «Черехапа Страхование», успешно выступающий в роли онлайн-агента ведущих страховщиков, рассказал редакции ССТ о том, почему клиенты любят «Черехапу», что дает фокус на одном направлении в страховании и преимуществах небольшой компании.

ОТ ПРОСТОГО КАЛЬКУЛЯТОРА — К УСПЕШНОМУ БИЗНЕСУ

ССТ: Максим, расскажите — с чего начиналась ваша компания?

— В 2009 году рынок электронного ВЗР только-только начинался, и первой стала продавать полисы через сайт в те времена «Оранта». Тогда я носился по кабинетам корпорации и пытался убедить руководство, что это очень перспективная тема — продавать ВЗР через интернет. Понимания, мягко говоря, не нашел.

Когда мы создавали «Черехапу», обратились с предложением запустить ВЗР онлайн в разные компании, у которых не было интернет-продаж вообще. Кто-то сразу отказал, кто-то, благодаря личному знакомству, дал шанс на попытку. Мы начинали работать с пятью страховщиками, и многие предрекали, что через полгода мы будем продавать максимум 300 полисов, и на этом все закончится.

ССТ: Сколько вы продавали полисов через полгода?

— Через год мы продавали 1000 полисов. Сейчас, когда прошло четыре года, мы продаем в месяц несколько тысяч полисов.

Мы начинали с простым калькулятором для клиентов: нужно было на сайте выбрать страховку, поставить пару галочек, и все — полис оформлен. Но у людей появилась возможность сравнить предложения разных страховых компаний и выбирать то, что им нужно. С таким, пробным, продуктом мы проработали два с половиной года. Набили шишек, поняли, чего хотят люди, и что продукт нужно менять кардинально.

ЧТО МОЖЕТ БЫТЬ ПРОЩЕ? СЛУШАЙ КЛИЕНТА И ДЕЛАЙ ТО, ЧТО ОН ХОЧЕТ

ССТ: Чего не хватало простому решению и что вы решили менять?

— Услуга страхования — это не только тариф, а условия страхования, перечень рисков, исключения из покрытия и все, что описано в правилах страхования. Правила страхования, покрытие, страховые продукты у всех страховых компаний разные. Научить

Максим Пичугин

Генеральный директор и основатель компании «Черехапа Страхование»

Начал карьеру в большом страховом бизнесе. Работал директором по маркетингу «Ингосстраха», других крупных страховых компаниях. Карьера складывалась успешно, но бюрократия заедала. Однажды Максим решил не тратить больше времени на совещания и согласования и сделать что-то интересное для себя и для рынка. В условиях громоздких бюрократизированных корпораций, считает он, быстро и эффективно отвечать на потребности клиентов невозможно.

Опыт в маркетинге и знание страхового рынка подсказали Максиму направление движения. В результате появилась «Черехапа» — гибкая, ориентированная на клиента система онлайн-продаж, специализирующаяся на ВЗР. За четыре года «Черехапа» сумела развить космическую скорость и сегодня продает несколько тысяч полисов ВЗР в месяц.

всех клиентов понимать то, что написано непонятным юридическим языком, просто невозможно!

Мы слушали, спрашивали, изучали. Потом свели правила страхования компаний, с которыми работаем, в одну логику, привязали их к действующим тарифам и линейке продуктов. Люди могут просто и понятно сравнивать предложения между собой, выбирать нужные опции: покрывает ли страховая компания ожоги или нет, если в путешествие отправляется женщина с ребенком, она берет опцию для ребенка, можно взять страховку без франшизы и так далее.

Все, что на 80 % составляет интерес клиентов, мы поместили в электронную оболочку, которая сейчас и есть наш продукт. Что может быть проще — слушай клиента и делай, как он просит.

ССТ: Можете сказать, что интересует людей прежде всего?

— Клиенты очень разные. Кому-то страховка нужна как формальность для получения визы, другие подходят к выбору очень тщательно, звонят нам и получают комплексные консультации по ВЗР и существующим опциям. Специализация в одном направлении дает свои преимущества — мы знаем об этом рынке практически все. Иногда больше, чем сами страховщики. Поэтому у нас высокий уровень лояльности: около 65 % клиентов пользуются «Черехапой» постоянно.

ССТ: Кто продает через интернет больше продуктов — вы или страховщики?

— Мы продаем гораздо больше. Страховые компании через свои сайты предлагают значительно меньше — примерно 3–4 продукта, когда у них в линейке может быть их 15. Нам не доставляет никакого труда интегрировать всю продуктовую линейку страховщика в сервис. Наоборот, это страховщику выгодно, чем чаще он будет попадать в выдачу предложений для клиентов у нас на сайте, тем больше его будут покупать.

Возможности нашего сервиса шире, чем может получить клиент при прямом обращении на сайты страховых компаний. Бывает, что работники в колл-центре компании просто не знают о каких-то модификациях своих продуктов.

У всех страховщиков есть школы, курсы для персонала, но текучка существенно портит их результаты. Плюс большое количество всевозможных видов страхования и продуктов, которые оператор запомнить не в состоянии. Есть нежелание и просто отсутствие времени у оператора встать на сторону клиента и разобраться, что ему действительно необходимо.

СЕКРЕТ — В ДОСТУПНОСТИ И МАНЕВРЕННОСТИ

ССТ: В каждой страховой компании есть отдел маркетинга, но не у всех дела идут блестяще, а страхование в целом не пользуется спросом. Почему?

— В страховой компании согласование любых изменений — это целый круг обсуждений, в которых участвует огромное число подразделений. У нас процесс от выявления проблемы «понятно — непонятно» клиенту до ее устранения очень быстрый и ведется постоянно. Кроме того, мы даем ему информацию простым, человеческим языком.

Заходя на сайт страховой компании, люди не понимают, что им предлагают. Язык очень сложный, потому что менеджер не может описать продукт так, как кажется правильно ему. Он согласовывает с юристами — им нужно защищать интересы компании в судах, с финансистами — им нужно объяснять расчеты аудиторам, налоговой, и т. д. В результате текст соответствует всем правовым нормам, но не пониманию клиента.

ССТ: Получается, что небольшие страховые компании более эффективны, потому что там меньше людей, чтобы обсуждать продукты?

— Чтобы ввести полезные для продаж изменения, иногда нужно менять правила страхования. Маленькая компания на согласование изменений тратит от одного дня до недели, большая — от месяца до полугода, а очень большая может решить вообще ничего не менять.

Небольшие компании более маневренны. Например, с Liberty договариваться о необходимых клиентам изменениях проще. Они сами звонят и интересуются, как можно улучшить продажи через наш сервис — дополнить продукты новыми опциями, привлекательными тарифами, качеством услуг сервисной компании.

ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТЬ «ЧЕРЕХАПЫ» — ЭТО:

гибкая система, дающая возможность клиентам быстро приобретать понятные полисы онлайн;

умение слышать клиентов и давать им то, чего им нужно;

индивидуальный подход и возможность подбирать конфигурацию страхового продукта.

ССТ: Каким образом клиенты узнают о вашем сервисе?

— Через наших партнеров. Например, недавно мы стали официальным партнером VFS GLOBAL — оператора основных шенгенских визовых центров в России. На всех сайтах визовых центров есть наши баннеры: можно перейти по ссылке на наш сайт и оформить полис ВЗР.

Всего у нас более 2,5 тысяч субагентов, которые так или иначе рекламируют наши услуги. Агентства по продаже билетов, турагентства или блогеры, рассказывающие о своих путешествиях и о том, как удобно оформить страховку через «Черехапу».

БЕЗ АГЕНТА РИТЕЙЛ РАЗВИВАТЬСЯ НЕ МОЖЕТ

ССТ: Вы же живете на комиссии от страховой компании. Хватает дохода, чтобы делиться с субагентами и вести бизнес?

— Комиссия небольшая, но за счет оборота нам хватает средств и на развитие сервиса, и на расчеты с субагентами. Это нормальная партнерская работа, такая же, как в авиационных перевозках: есть система агентов и субагентов по продаже билетов.

ССТ: Что дальше? Вы планируете расширять линейку страховых продуктов или останетесь в сегменте ВЗР?

— Мы точно идем в страхование от несчастного случая, в розничный ДМС, в страхование имущества. Пока присматриваемся к рынку электронного ОСАГО, но тут есть сложности.

Законом об электронном ОСАГО запрещаются агентские продажи. Агента вывели с рынка электронного страхования ОСАГО, чтобы исключить комиссию и не повышать тарифы. Есть технологии, которые позволят решить эту проблему, ждем ответа ЦБ и РСА.

Исключать агента из системы, игнорировать — неправильно, это не рыночный подход. Агент — такой же субъект страхового рынка, как брокер или компания. Он тоже продвигает услуги страхования, и без агента рынок в области ритейла существовать и развиваться просто не сможет.

БРОКЕР — НЕ РОСКОШЬ, А СРЕДСТВО ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛИ!

Современный российский страховой рынок сложно себе представить без участия брокеров (в широком понимании их роли и спектра оказываемых услуг). Брокерская функция уже достаточно давно не ассоциируется исключительно с агентской (посреднической) деятельностью, что свидетельствует о том, что брокеры как субъекты страхового рынка успешно доказали свою уникальность и заняли почетное место в системе страховых взаимоотношений. Во многих аспектах брокеры выступают источниками уникальных знаний и адептами прогрессивных страховых практик.

Павел Эзрау

Независимый эксперт

Сегодня на помощь российскому бизнесу готовы прийти более 100 брокеров (Источник: ЕГРССД Банка России), которые предложат многообразие сервисов для организации любого масштаба — начиная от общего консалтинга по различным видам страхования и заканчивая проведением сложных риск-ориентированных исследований бизнес-процессов с последующей разработкой и размещением страховых программ в целях обеспечения стабильности и устойчивости бизнеса.

В бизнес-среде получила распространение практика передачи в управление брокеру портфеля договоров страхования и в целом страховой функции клиента (страхователя). С привлечением брокеров проводятся конкурсные процедуры среди страховых компаний, осуществляется качественная и количественная оценки рисков, структурируются сложные страховые/перестраховочные программы, осуществляется управление процессом урегулирования убытков с вовлечением лос-аджастеров, оценщиков и пр.

Является ли брокер «панацеей» и «одним окном» для корпоративного страхователя в его взаимоотношениях с субъектами страхового рынка и какие риски для бизнеса определяет специфика деятельности брокеров в России? На эти два ключевых вопроса призвана ответить данная статья, не претендуя на научность и исчерпывающий охват указанной проблематики.

Является ли брокер «панацеей» и «одним окном» для корпоративного страхователя в его взаимоотношениях с субъектами страхового рынка и какие риски для бизнеса определяет специфика деятельности брокеров в России?

Природе страхования присущи риски, которые сами по себе трудноуправляемы. Ведь зачастую обязательство страховой компании по выплате страхового возмещения обусловлено таким количеством факторов, что разобраться в них неспециалисту представляется крайне затрудни-

В ситуации, когда необходимая внутренняя экспертиза на стороне страхователя отсутствует, бизнес будет вынужден полагаться исключительно на добросовестность брокера.

тельным. И в этом вопросе экспертиза брокера может сыграть решающую роль, когда страхователь не располагает необходимыми компетенциями в области страхования.

Вне зависимости от поставленных перед брокером задач бизнес-заказчик руководствуется соображениями эффективности. Однако контроль каждого из параметров оказания брокерской услуги (цена/качество/объем/сроки и пр.) — вопрос отнюдь не тривиальный. Инструментарий таких замеров ключевым образом зависит от потребностей бизнеса и целей, поставленных перед брокером, и требует профессиональных компетенций и опыта от страхователя. В ситуации, когда необходимая внутренняя экспертиза на стороне страхователя отсутствует, бизнес будет вынужден полагаться исключительно на добросовестность брокера. Очевидно, что такой дисбаланс рано или поздно может привести к нарушению интересов заказчика — снижению качества сервиса, росту расходов, повышению рисков.

Другим примером дисбаланса является использование системы договорных отношений с заложенным в нее прямым или косвенным конфликтом интересов. Например, когда перед брокером ставится задача по снижению расходов на страхование, при этом сам он получает комиссионное вознаграждение в виде процента от страховой премии, которую необходимо снизить.

Заказчик, поручая брокеру размещение риска в перестрахование, может не иметь прямых договорных отношений с ним или подписать лишь рамочное соглашение, которое не способно в полной мере стимулировать брокера на качественное распределение риска и формирование оптимальной панели рынков по разумной цене. Используемый механизм также не способен предоставить заказчику гарантий полноценного процесса и благополучного исхода урегулирования убытков.

Применение бизнес-заказчиками инструментов управления стоимостью и качеством брокерских услуг, таких как вознаграждение за успех (success fee), альтернативное консультирование (second opinion) и фиксированное вознаграждение для отдельных решений (flat fee) все еще не является общепринятой практикой.

Применение бизнес-заказчиками инструментов управления стоимостью и качеством брокерских услуг все еще не является общепринятой практикой.

Такое положение дел не способствует созданию конкурентной рыночной среды и развитию рынка брокерских услуг, что в конечном итоге отрицательно сказывается на бизнесе.

Законодательство также не на стороне рынка и бизнеса. Законотворческая деятельность в области регулирования брокерской деятельности находится в начале пути, и сегодня интересы бизнеса в части взаимоотношений с брокерами слабо защищены, несмотря на то, что брокер по закону призван защищать прежде всего интересы страхователя. Имеют место очевидные конфликты интересов, управлять которыми остается только бизнесу, приобретая опыт на собственных ошибках, которые порой достаются достаточно высокой ценой.

Для создания сбалансированной системы взаимоотношений между бизнесом и профессионалами страхового рынка бизнес-сообществу, вероятно, стоит задуматься об объединении усилий для оказания влияния на процесс трансформации рынка страхования.

Вопросы разработки рыночных стандартов оказания брокерских услуг, транспарентности ценообразования и использования релевантных показателей эффективности брокерского сервиса — это те зоны внимания, которые крайне интересны бизнес-сообществу в целях наилучшей защиты его корпоративных интересов.

ИСКУССТВО СТРАХОВАНИЯ: ПРЕДУСМОТРЕТЬ НЕВЕРОЯТНОЕ

Современное страхование предоставляет огромный выбор инструментов и моделей работы: при этом компания может организовать процессы в большей или меньшей степени самостоятельно, или довериться профессионалам рынка. Как страхуются риски одного из крупнейших холдингов страны рассказывает Анатолий Слюсарь, заместитель директора департамента корпоративных финансов по страхованию ПАО «РусГидро».

Современные страховые технологии: Расскажите, пожалуйста, как в вашей компании идет работа с рисками — кто их оценивает, как построен процесс? Какие риски закрываются через страхование?

Анатолий Слюсарь: Страхование лишь один из инструментов управления рисками. Я остановлюсь только на тех рисках, управление которыми возможно методом передачи их страховщикам или, говоря другими словами, путем страхования. Группа «РусГидро» — один из крупнейших российских энергетических холдингов, объединяющий более 70 объектов возобновляемой энергетики в РФ и за рубежом. Установленная мощность электростанций, входящих в состав РусГидро, составляет 38,7 ГВт, включая мощности ПАО «РАО Энергетические системы Востока», а также самую новую и современную гидроэлектростанцию России — Богучанскую ГЭС. Основные виды страхования, связанные со спецификой деятельности Группы — это страхование объектов генерации электроэнергии и система страхования гражданской ответственности перед третьими лицами за вред, который потенциально может быть нанесен в результате инцидентов на наших объектах. Такова уж специфика. Большие объекты — большие риски.

Один из ключевых вопросов при формировании страховой программы — подбор необходимых параметров покрытия. Это и корректная оценка страховых сумм, выбор необходимых лимитов ответственности, приемлемой франшизы, перечня рисков, передаваемых на страхование. Например, для кого-то страхование перерыва в производстве — ключевой фактор страховой программы, а для других видов бизнеса наоборот — важнее застраховать риски поломок оборудования.

Или страхование имущества. Например, страховая стоимость гидроэлектростанции может превышать 100 млрд рублей. Осуществить страхование в полном объеме на эти суммы невозможно. Доступная емкость международного страхового рынка меньше. Емкость же российского страхового рынка еще меньше. Вот и нужно оценить риск и определить оптимальную точку, при которой соотношение наших потребностей будет соответ-

Анатолий Слюсарь

Заместитель директора департамента корпоративных финансов по страхованию ПАО «РусГидро»

ствовать возможностям рынка при объективных затратах на страхование. То есть закрыть риск, максимально исходя из возможностей рынка и деньги на страхование не потратить зря.

То же самое относится и к гражданской ответственности. Для некоторых наших объектов к этой группе можно отнести высоконапорные станции и станции, расположенные в регионах с высокой плотностью населения, важным является хорошее покрытие по рискам гражданской ответственности перед третьими лицами. Страховое покрытие, которое предоставляется по 225-ФЗ об обязательном страховании гражданской ответственности, нас не удовлетворяет по этим объектам. Ну, это отдельная тема и об этом можно говорить долго. Конечно закон мы выполняем, но вынуждены помимо обязательного страхования ответственности покупать еще и добровольное. А вот что застраховать по такому страхованию и с какими параметрами — это и есть поле деятельности по оценке рисков.

Страхованием имущества и ответственности дело не ограничивается. Группа реализует несколько крупных строительных проектов. Например, таких как строительство Нижне-Бурейской ГЭС в Амурской области, строительство 3-х тепловых электростанций на Дальнем Востоке и другие проекты. Строительство ГЭС — дорогостоящее мероприятие во всем мире, ну за исключением может быть объектов малой генерации, и срок от начала инженерных изысканий до пуска объекта к эксплуатацию проходит немалый и может достигать десятки лет. Каждый из таких проектов уникальный и подвержен специфическим рискам. Конечно оценить и проанализировать все эти риски самостоятельно трудно. Делаем это совместно с компаниями, обладающими опытом и квалификацией по этим направлениям. Результат — подчас уникальные программы страховой защиты, настроенные под конкретные объекты, будь то строительство новых объектов, достройка объектов, по которым строительство было начато еще в советский период истории, или комплексная реконструкция больших гидроэлектростанций на Волге.

> У брокера уникальная ситуация: обслуживая большое количество клиентов, он имеет более объективное представление о том, что же происходит на рынке.

ССТ: Какую в целом роль вы видите у брокера, для чего его необходимо привлекать? Есть ли разница — хороший брокер или крупная страховая компания?

А. С.: Брокер в широком понимании — оказывает массу разного рода сервисных услуг, начиная от оценки рисков, методологии, доступа к информационным ресурсам международного перестраховочного рынка, статистике по убыточности, условиям страхования и правилам, которые используются международными страховщиками. У брокера уникальная ситуация: обслуживая большое количество клиентов, он имеет более объективное представление о том, что же происходит на рынке. Мы как заказчики, как страхователи, чаще всего поглощены внутренними процедурами, которые занимают у нас 80 % времени, потому что чем более крупная компания, тем более сложные происходят процессы внутри. Брокер же, обслуживая разные счета, может сравнивать, что в той или иной компании хуже или лучше. Тем самым брокер является коммуникатором, который позволяет организовывать и обмен опытом. И чем больше у брокера клиентов по разным срезам — по отраслям, по размеру — тем больше у него знаний, лучшей практики, которую он может транслировать.

Но между брокерами и страховыми компаниями сейчас происходит определенное размывание, смешение, даже сближение ролей в сервисных функциях. Допустим, инженерные службы страховых сюрвейеров. Если раньше

они присутствовали только у брокера, то теперь инженерные службы присутствуют и у страховых компаний. Все уже привыкли к тому, что на страховой сюрвей объектов выезжают инженеры иностранных перестраховочных компаний. Сейчас в командах по сюрвею все больше начинают присутствовать инженеры российских страховщиков. Но есть все же отличие между сюрвеем страховщика и сюрвеем брокера. Результаты сюрвея страхового брокера могут быть использованы при размещении риска среди различных перестраховщиков, а страховые компании не слишком готовы делиться результатами страхового сюрвея с другими страховщиками.

В настоящее время, по ряду причин, у нас есть ограничения по привлечению компаний, которые могли бы оказывать нам услуги по страховому сервису. В частности, это связано с тем, что такие услуги рассматриваются как консалтинг. А некоторые услуги, такие как страховой сюрвей, не уменьшают базу по оплате налога на прибыль. Поэтому, не скрою, любой такой контракт крайне сложен. Обосновать необходимость его заключения непросто. В этом отличие нас от частных компаний: в частной компании проводятся конкурсы, выбирается брокер, которому на аутсорсинг передается основная масса аналитической работы. В компаниях работает один-два специалиста, которые занимаются вопросами страхования, а брокер является консолидатором и консультантом с большим объемом функций: от организации оценки, сюрвеев, доступа к базам данных до формирования программ — это упрощает эффективно организовывать страховую защиту.

Хороший брокер, это не только брокер, который хорошо, качественно размещает риск, но и оказывает клиенту поддержку по различным направлениям: страховой сюрвей, оценка эффективности применения различных страховых программ, адаптация страховых продуктов под реальные потребности страхователя, коммуникации между сторонами при урегулировании крупных страховых убытков и другие задачи сродни «рисованию семи перпендикулярных красный линий, некоторые из которых зеленые, а некоторые прозрачные» (см. «The Expert» в youtube).

На мой взгляд, такую поддержку страхователям могут оказывать и универсальные международные страховые брокеры, работающие в России с начала 1990-х годов, и российские брокеры. Ключевым здесь является профессионализм команды. Способность использовать опыт и возможности профессионалов.

> В компаниях работают один-два специалиста, которые занимаются вопросами страхования, а брокер является консолидатором и консультантом с большим объемом функций.

ССТ: А почему именно брокеры проводят оценку рисков — не исследовательские институты, аудиторы?

А. С.: Управление рисками — многогранный процесс. Страхование не убережет жизнь человека или имущество. Страховое возмещение — это возмещение ущерба, который наступил. В частности, у нас сейчас завершается разработка стандарта «Анализ риска аварий гидротехнических сооружений. Нормы и требования». Но задача этого стандарта все же в том, чтобы избежать наступления этого риска. У страховщиков же несколько иной взгляд. И еще один довод. В настоящее время практически все научные и проектные институты в области гидроэнергетики входят в Группу РусГидро. Поэтому перестраховщики не всегда могут рассматривать выполненные оценки рисков нашими научными подразделениями как независимые. Да и привычка международных перестраховщиков дает о себе знать. Привыкли они доверять брэндам универсальных международных брокеров, которые, надо отметить, свою работу делают качественно. Что касается российских брокеров, то тут ситуация, как с аудиторами. Для работы с серьезными инвесторами нужно заключение узнаваемого инвесторами аудитора.

Так и со страховым сюрвеем. Надеюсь со временем ситуация будет меняться и отчеты наших брокеров будут приниматься международными перестраховщиками. Мне кажется, что эта ситуация уже меняется, пусть и не быстро.

ССТ: Получается, что основная работа идет со страховыми компаниями — как выстроены эти процессы, как происходит отбор страховщика, по каким критериям? И на каком этапе все же привлекаются перестраховочные брокеры?

А. С.: По одному виду страхования мы работаем с одной страховой компанией, которая выбирается по результатам конкурса и с ней заключается договор прямого страхования. Эта страховая компания привлекает страхового брокера. Например, в этом году проводятся конкурсы на 26 видов страхования, начиная со страхования имущества и заканчивая страхованием сельскохозяйственных животных на Дальнем Востоке. Перестраховочный брокер есть далеко не во всех программах. Из 26 видов страхования, наверное, только 3-4, где существует потребность в этом.

Конкурсы проводятся по требованиям 223-ФЗ, но при этом мы стараемся, чтобы наша оценка страховщика была консолидированной, т. е. помимо ценовых факторов, использовались и неценовые. Мы используем разного рода механизмы оценки, которые учитывают цену и качество, и выводим итоговую оценку предложения. При этом методики отличаются по разным видам страхования.

Если говорить о видах страхования, где необходима перестраховочная защита, то мы смотрим перестраховочную защиту участников конкурса. Стараемся максимально учесть наши интересы. Например, предусмотреть возможность использования оговорок о прямом возмещении убытка в случае, если наступают какие-нибудь ограничения во взаимоотношениях с прямым страховщиком. Или возможность контролировать процесс урегулирования крупных убытков на уровне перестрахования. Мы считаем, что это лучшая практика и этот подход нужно распространять как в государственных, так и частных компаниях.

ПРИМЕР ПОЛНОЙ КОНСТРУКТИВНОЙ ГИБЕЛИ ГИДРОТЕХНИЧЕСКОГО СООРУЖЕНИЯ

2 декабря 1959 года плотина Мальпассе рухнула, город Фрежюс подвергся практически полному затоплению. В результате наводнения погибли 423 человека (по официальным данным).

Истинная причина катастрофы была установлена лишь через несколько лет — малоизученные свойства пород основания. Проектировщики плотины не могли знать о специфических особенностях поведения отдельных пород под высоким давлением. Обеспечить безопасность на плотине Мальпассе можно было лишь путем сооружения системы дренажа под плотиной, что препятствовало бы росту давления поровых вод. В настоящее время подобные сооружения предусматриваются во всех плотинах такого рода.

Причина катастрофы возникла на этапе инженерных изысканий и работ по проектированию объекта задолго до реализации события.

ОТВЕТЫ БЕЗ ВОПРОСОВ. КОМУ ОНИ НУЖНЫ?

Чтобы специалисты по юзабилити могли давать правильные ответы, владельцы сайтов должны научиться задавать правильные вопросы. Иначе советы по улучшению сайта и повышению его бизнес-эффективности останутся невостребованными, считает основатель компании USABILITYLAB Дмитрий Сатин.

Современные страховые технологии: Дмитрий, какую роль играет сайт компании в успешности её коммерческой деятельности?

Дмитрий Сатин: Роль сайта и требования к нему сильно зависят от стратегии компании. Было время, когда сайтов вообще не было, а компании тем не менее работали. Сейчас вопрос стоит так: насколько компания «цифровая», какой объем продаж или обслуживания делается через удаленные каналы. Сайт — это один из каналов взаимодействия с потребителем, вне зависимости от того, является ли потребитель физическим лицом или организацией. Обычно компании в первую очередь ожидают от сайта роста продаж, увеличения количества клиентов за счет интернет-маркетинга и конверсии посетителей в клиентов. Чаще всего сайт используют для получения лидов, то есть первичных контактов или заявок, которые не являются ещё продажей как таковой, но составляют хороший материал для работы продавцов. Но на получении лида часто функции сайта и заканчиваются, если для последующей продажи потребуется очный контакт, например, для подписания бумажного договора и/или проверки бумажных документов. Поскольку очный контакт сам по себе очень затратен, большую фору получает тот бизнес, который умеет работать с электронными документами и договорами. Тогда сайт становится в полной мере инструментом продаж.

ССТ: Небольшие страховые компании и страховые брокеры массово покидают рынок. Бизнес сокращается. Целесообразно ли сейчас остающимся на рынке игрокам использовать сайт для расширения клиентской базы и для увеличения объема услуг уже существующим клиентам?

Д. С.: Кризис всегда был временем, когда открываются новые возможности. Если все покидают рынок, то в выигрыше будет тот, кто не сбежит, потому что рынок будет принадлежать ему.

Любые усилия по привлечению клиентов приносят результат, большой или маленький. Вопрос — сколько затрат мы несём на эти усилия? Интернет — это один из дешевых способов привлечения клиентов. Вы можете сильно оптимизировать затраты на персонал, уменьшив его количество и переведя его в регионы, где рабочая сила стоит дешевле.

Аудитория интернета огромна. В нём уже почти все. А «пропускная способность» сайта значительно больше, чем у любого офиса продаж. Но, конечно, недостаточно просто сделать сайт и сидеть ждать, что он сам по себе привлечёт посетителей. Никто не ищет специально ваш сайт в сети. Обращают

внимание только на тех, кто на виду.

Нужна маркетинговая стратегия — кого и откуда мы привлекаем и что мы потом с ними делаем, когда они на сайт зашли. Так что, если компания принимает решение идти в цифровые каналы, нужно ответить на эти вопросы. Особое внимание сейчас нужно уделять работе как с сайтом, так и с социальными сетями, так как наиболее частой причиной, чтобы взять в руки смартфон или компьютер, сегодня являются социальные сети.

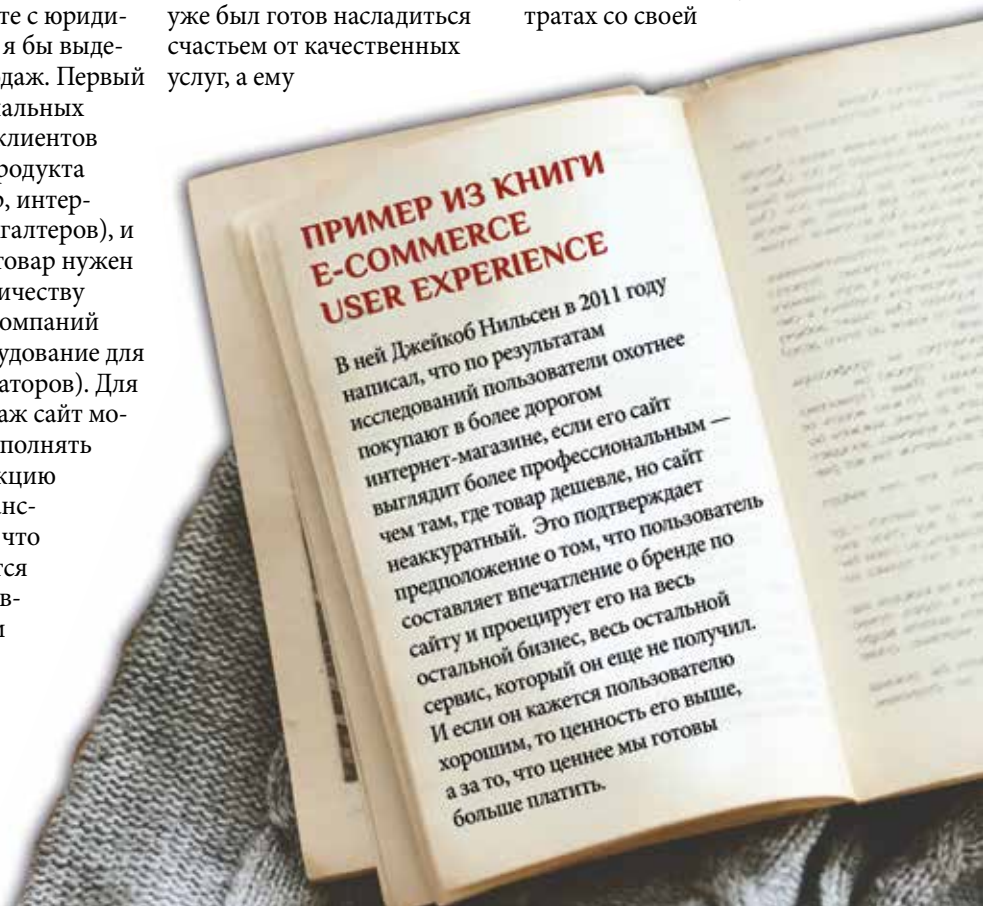
ССТ: Такие технологии использования сайта эффективны при работе с клиентами — юридическими лицами?

Д. С.: При работе с юридическими лицами я бы выделил два типа продаж. Первый — когда потенциальных корпоративных клиентов предлагаемого продукта много (например, интернет-банк для бухгалтеров), и второй — когда товар нужен небольшому количеству очень крупных компаний (например, оборудование для мобильных операторов). Для единичных продаж сайт может и должен выполнять имиджевую функцию — он должен транслировать рынку, что компания является надежным поставщиком. Продажи при этом будут происходить не на сайте. Для массовых же продаж, помимо того, чтобы показывать лицо компании, сайт должен транслировать призыв к целевому действию (оставить заявку), и помочь реализовать это целевое действие так, чтобы у пользователя создалось позитивное ожидание от сервиса (продукта), который он может получить от компании. Сервис ему еще не оказан, а впечатление уже возникло. При хорошем впечатлении пользователь готов платить больше.

Есть, конечно, неприятные имиджевые эффекты, когда дизайнеры и маркетологи создают прекрасные промо-сайты, но бизнес не соответствует обещанному на сайте сервису. У пользователя — разрыв ожиданий: он уже был готов насладиться счастьем от качественных услуг, а ему вдруг говорят, что нужно записаться в очередь, а очередь длинная, так что может быть когда-нибудь мы вам, наверное, перезвоним и т. д. В этой ситуации клиент закономерно решит «да ну их к черту» и исчезнет.

ССТ: Вы проводили анализ сайтов страховых брокеров — насколько им удается представлять брокеров как современные интересные компании, с которыми хочется иметь дело?

Д. С.: Да, я смотрел сайты нескольких брокеров. Они создают впечатление, что компании занимаются каким-то инфобизнесом, то есть продажей информации при практически нулевых затратах со своей



стороны. То есть где-то украл базу, выложил её в сеть — и вот уже кто-то покупает за копейки эти данные, а владелец сидит в Таиланде и наслаждается. Мне кажется, что задача страховых брокеров — агрегировать информацию, представлять её в интересном для пользователя формате и работать (!). Работать продавцами, они же брокеры. Но сейчас большинство сайтов брокеров выглядят ужасно. Не создаётся впечатления, что тут кто-то занимается бизнесом.

ССТ: С чего нужно начинать изменения? Как вообще понять, что сайт не решает поставленных задач?

Д. С.: Это легко оценить по тем бизнес-показателям, которые есть у компании. Если компания зарабатывает столько, сколько ей комфортно, но сайт при этом плохой, то она его, скорее всего, менять не будет. Если же ставка в бизнесе делается на современные средства коммуникации с клиентом, которые ключевым образом влияют на бизнес, то тогда и внимание сайту будет уделяться огромное.

Если текст сайта непонятен клиенту, то есть простое решение: нужно послушать, какие вопросы задают клиенты по телефону. Обычно, как показывает практика, это примерно одни и те же вопросы, их наберется штук 5–6, не больше. Ответы на эти вопросы необходимы пользователю для принятия решения.

РЕКОМЕНДАЦИИ ОТ РОССИЙСКОГО ГУРУ ЮЗАБИЛИТИ ДМИТРИЯ САТИНА:

1 Всегда нужно начинать от бизнес-целей и показателей, которыми они оцениваются. Из них вытекают требования к воронке продаж, в которой сайт является каким-то этапом. Сайт необходимо начинать оценивать не с точки зрения «интуитивности интерфейса» или каких-то других абстрактных понятий, а по его вкладу в общую доходность компании. Если мы видим, что он не достигает своих целей, что конверсии с сайта мизерные, то самый простой первый шаг — пройтись по всему конверсионному пути, по цепочке страниц, по которым ходит пользователь. И на этом пути нужно идентифицировать проблемы, мешающие пользователям доходить до цели. Это можно сделать, понаблюдав за реальными людьми, и можно использовать данные веб-аналитики, если она была правильно настроена.

2 Если данные есть, то нужно посмотреть, на какой странице сайта происходит потеря наибольшего числа посетителей. Есть страницы, где число посетителей закономерно падает на порядок. Это страницы регистрации и оплаты. Почему это происходит — понятно. Если же сильные падения числа клиентов происходят на других страницах, например, в каталоге продуктов, или на страницы с описанием продукта, то это повод, чтобы на эту страницу пристально взглянуть, постаравшись понять, что в ней не так. Данные статистики не могут объяснить почему. Но это могут сделать люди (целевые пользователи). Если вы спросите их, почему они не сделали целевое действие на проблемной странице, то вы узнаете много нового и скорее всего неожиданного.

3 Пользователь в первую очередь уходит со страницы, если непонятно написано. Ладно, если мы ему продаем iPhone, про который ему прожужжали все уши пресса и друзья. Он про это устройство все знает, и ему практически все равно, где покупать. Даже если раскрученный гаджет плохо описан на вашем сайте, пользователь к его покупке все равно хорошо подготовлен. Но если мы говорим о более сложных информационных продуктах, о страховании например, то у пользователя появляются серьезные проблемы. Он не понимает, что он покупает и какие последствия его ожидают. Если он чувствует себя не готовым, то он не будет и действовать. А действие — это то, чего мы очень хотим и ждём.

Как только эти вопросы выявлены, нужно начинать выстраивать информацию на сайте так, чтобы она отвечала на эти вопросы, и желательно в той последовательности, в которой и задают люди. Потому что эта последовательность имеет для них логику, которая отражает их иерархию ценностей и то, как им удобно принимать решение.

Для облегчения пользователю узнавания себя в текстах сайта можно даже сохранить его лексику в ответах на вопросы, используя слова, которыми он пользуется, а не только юридические термины, на которых часто строит внешнюю коммуникацию компания, не умеющая говорить с людьми по-человечески.

ССТ: А как лучше: сделать на сайте кнопку «ответы на часто задаваемые вопросы» или как-то иначе разместить ответы на сайте?

Д. С.: Лучше основное описание продукта построить в логике ответов на вопросы пользователей. Если делать дополнительную кнопку, то на порядок снижается вероятность, что ответы на частые вопросы клиент прочитает. Хорошо, если каждый десятый пользователь заинтересуется этой кнопкой, но скорее — каждый сотый! Основное правило: описание продукта должно быть кратким ответом на 5–6 базовых вопросов клиента. Конечно, на сайте может быть и другая важная информация, которую мы ходим донести до клиента дополнительно. Её можно дать как дополнительную. Но посмотрят на неё немногие, те, для кого эта информация важна. Основной поток клиентов должен прочитать простые слова, которые понятны человеку со средним образованием.

При корпоративных продажах через сайт контакт часто происходит в два этапа. На первом этапе кто-то из компании потенциального клиента собирает предварительную информацию о возможном контракте. Обычно руководитель поручает это исполнителю — узнать, какие есть варианты получения услуги, например, покупки полиса. Исполнителем может быть секретарь, офис-менеджер и т. д. Если они запутались на сайте или чего-то не поняли, то они исключат компанию из списка отобранных какой бы хорошей компания ни была. А финальное решение будет принимать руководитель, но он будет опираться на отобранную помощником информацию. Поэтому информация на сайте должна быть доступна и понятна менее подготовленному пользователю — это критически важно для B2B продаж.

ССТ: Стоит ли самим пытаться повышать качество сайта, проводить оценки его эффективности и т. д. или лучше сразу обратиться к специалистам во вне компании?

Д. С.: Одно не исключает другое. Если возникло ощущение, что с сайтом что-то не так, то вы попытаетесь понять, в чем проблема. У вас возникнут какие-то гипотезы, идеи и пр. Профессионалов лучше привлекать на этом этапе: пригласить и обсудить выявленные проблемы, узнать их мнение. Специалисты дадут какой-то комментарий или предложат план, как проверить ваши догадки. Такой формат обсуждения даст очень хороший эффект, так как разговор будет предметный, а не «вообще» о черной кошке в черной комнате. Главное, вы сами будете готовы слышать.

Если же вы не попытались сами понять проблему, а просто наняли профессионала разбираться, то специалисты, конечно, принесут вам какие-то решения, но они лягут на совершенно неподготовленную почву. Специалисты потратят очень много сил на то, чтобы разбудить вас. Чтобы вы поняли, что же вам принесли и как это вам поможет. Мой опыт показывает, что время разобраться в предложениях специалистов находят не все заказчики. Поэтому очень часто хорошие предложения профессионалов не используются в полной мере. А их частичная реализация не приносит ожидаемых результатов. У заказчика должны быть вопросы. Если он получает ответы без вопросов, то эти ответы окажутся им невостребованы и бесполезны.

РЕЙТИНГ

Страховые премии по договорам страхования, сострахования ДМС с участием брокера (тыс. руб.)

1	**5 137 579**	**АОН РУС – Страховые брокеры**
2	**3 414 639**	**МАРШ – Страховые брокеры**
3	**793 582**	**Атомный Страховой брокер**
4	**474 512**	**Страховой брокер РТ-страхование**
5	**322 061**	**Страховой брокер Виллис СНГ**
6	277 927	Страховой брокер Малакут
7	176 061	Страховой брокер Интерис
8	160 993	Страховой брокер ИН2Матрикс брокер сервисез
9	63 595	МАИ Страховые брокеры
10	57 656	Страховой брокер Греко ДейЭлТи
11	39 491	Страховой брокер КНТ
12	19 796	Страховой брокер Мирное небо
13	7 437	Синко груп Страховые брокеры и консультанты
14	5 873	Индустриальный Страховой брокер
15	4 882	Страховой брокер Белая башня
16	3 960	Страховой брокер МИРТ
17	2 628	Страховой брокерский центр Рольф иншуренс
18	2 331	А.Г. Страховой брокер
19	1 167	Страховой брокер Сбербанка
20	940	Страховой брокер Евразия
21	481	Страховой брокер Ваш страховой консультант
22	265	Финансовые системы бизнеса
23	27	Страховой брокер Один
24	5	Страховой дом Восточные брокеры

Рейтинг подготовлен по данным официальной статистики ЦБ РФ по итогам 2015 года. http://lks.fcsm.ru/publication/brokers.html?31.12.2015

Страховые премии по договорам страхования, сострахования ОСАГО с участием брокера (тыс. руб.)

1	**249 799**	**Страховой брокер Белая башня**
2	**129 207**	**АОН РУС - Страховые брокеры**
3	**43 713**	**Страховой дом Восточные брокеры**
4	**27 052**	**Страховой брокер Виллис СНГ**
5	**18 179**	**Страховой брокер РТ-страхование**
6	8 729	Он-лайн Страховой брокер
7	7 626	Страховой брокер Интерис
8	7 230	Страховой брокерский центр Рольф иншуренс
9	3 255	Атомный Страховой брокер
10	2 418	Страховой брокер Один
11	1 623	Поляшова Светлана Евгеньевна
12	1 519	Страховой брокер Мирное небо
13	903	Сычев Сергей Вениаминович
14	862	Страховой брокер Сбербанка
15	422	Страховой брокер Позитив
16	378	Синко груп Страховые брокеры и консультанты
17	349	Страховой брокер ИНКОМ
18	274	Страховой брокер Ваш страховой консультант
19	224	Страховой брокер Греко ДжейЭлТи
20	153	А.Г. Страховой брокер
21	62	Билдерлингс Страховые брокеры

Рейтинг подготовлен по данным официальной статистики ЦБ РФ по итогам 2015 года. http://lks.fcsm.ru/publication/brokers.html?31.12.2015

Окончание. Начало интервью — в № 5 (58) 2016 стр. 99.

ОПЛОМБИРОВАНО

В предыдущем номере мы начали обсуждение использования опломбирования как метода обеспечения сохранности застрахованных грузов, других объектов с позиций повышения эффективности работы страхового бизнеса. Продолжаем разговор об интеллектуальной системе пломбирования, электронной пломбе и ее уникальных возможностях с генеральным директором АО «ИПК «СТРАЖ» Виктором Крыловым.

Современные страховые технологии: Интеллектуальная система пломбирования предполагает передачу информации?

Виктор Крылов: Информация о контролируемых параметрах передается в реальном режиме времени по программе, согласованной с грузоотправителем (пользователем). Сигналы несанкционированного вскрытия, а также попытки такого вскрытия, передаются немедленно в личный кабинет пользователя, расположенный в центральной базе данных системы, перевозчику и в правоохранительные (охранные) структуры. Настоящая система позволяет определить страховой или нестраховой случай в режиме онлайн.

Существуют системы для железнодорожных, автомобильных, морских перевозок. Само ЭЗПУ состоит из двух компонент — серийно выпускаемого силового механического ЗПУ (одноразового) и электронной компоненты (многоразовой), объединяемых при пломбировании в один запорно-пломбировочный модуль.

Регистрация и учет оборота силовых ЗПУ ведется в соответствии с установленным в РФ порядком. Регистрация и учет оборота электронных компонент ведется в автоматическом режиме дилерами АО «ИПК СТРАЖ» в системе «BigLock».

Настоящая пломба и, прежде всего, электронная в интеллектуальной системе пломбирования, помогает реально сохранить застрахованное имущество, а значит, увеличить прибыль страховщика. При этом уменьшение величины страховых рисков с лихвой окупает стоимость аренды и оснащения интеллектуальной системой пломбирования застрахованных грузов.

С автофургона, следующего с транзитным грузом из Белоруссии в Казахстан поступил сигнал тревоги о попытке вскрытия пломбы. По передаваемым электронной системой пломбирования параметрам автофургон двигался по трассе со скоростью 75 км/ч вне населенного пункта. На ближайшем пункте контроля был произведен осмотр пломбы. Корпус электронного блока оказался сильно поврежден при попытке вскрытия, но силовое ЗПУ не позволило обеспечить доступ к грузу, а умная электроника передала в ситуационный центр время, точные координаты места и скорость движения автофургона в момент попытки хищения груза. Груз был сохранен, несмотря на все ухищрения злоумышленников (их называют «циркачи»), а правоохранительные органы получили исчерпывающую информацию, где их искать.

Виктор Крылов

Президент Группы Компаний «СТРАЖ»

ССТ: В чем может быть интерес страховых компаний при использовании ваших интеллектуальных систем пломбирования?

В. К.: Силовые ЗПУ являются действенным и эффективным средством физической защиты объектов от незаконного проникновения к грузу, учета и контроля доступа. С началом их массового применения на железнодорожном транспорте уровень потерь из-за хищения грузов снизился в десятки раз. (По материалам международной научно-практической конференции «Современные пломбировочные устройства как объекты криминалистического исследования» 2004 г. в г. Саратове на базе СЮИ МВД России — в 30 раз).

Активная позиция страхового бизнеса в решении проблем безопасности транспортных потоков в современных условиях является катализатором процессов внедрения эффективных систем безопасности на транспорте, действенным рычагом совершенствования технических средств защиты грузов и методов борьбы с несохранными перевозками. Широкое внедрение электронных систем пломбирования позволит существенно снизить потери грузов, страховые риски и соответственно увеличить прибыль страховщиков.

Во всем мире любые перевозки грузов страхуются. Это позволяет:

а) рассчитать вероятность риска возникновения условий, при которых возможны случаи несохранных перевозок;

б) определить модели пломб, имеющих наилучшие показатели по шкале «цена-качество-надежность»;

в) оказывать оперативную помощь в любых судебных разбирательствах;

г) гарантировать получение услуг квалифицированных специалистов.

ССТ: Каким образом можно определить криминальную стойкость пломб и что нужно сделать, чтобы исключить случаи обмана из практики страховщика?

В. К.: АО «ИПК «СТРАЖ» совместно с научными центрами МВД РФ разработали методологию числовой оценки криминальной стойкости пломб, которая может быть использована для классификации пломб, определения их надежности и оптимальной области применения, оценки вероятности риска криминального преодоления и определения эффективности применения пломб в различных системах безопасности объектов и имущества.

Пользователь вправе применить любую пломбу, но в этом случае страховая компания может компенсировать риск потерь, варьируя размером страховой премии и величиной выплаты страхователю. Например, чем более надежную пломбу применяет пользователь, с более высоким коэффициентом криминальной стойкости, тем меньше он платит за страхование груза, а размер страховых выплат, которые он получит в случае потери груза, больше. И наоборот, применяешь малонадежную пломбу, плати больше за риск, а получишь меньше, чем в предыдущем случае. Если пользователь сознательно приобретает дешевую, малонадежную пломбу, то, следовательно, он сам виноват в последствиях.

Страховые компании должны иметь доступ в информационно-аналитическую базу данных по пломбам и разработать собственные таблицы рекомендуемых моделей пломб, определить эффективную область использования пломб различных типов для определения возможности дополнительного покрытия рисков, связанных с недостачами грузов. АО ИПК «СТРАЖ» с учетом имеющегося опыта готов помочь страховщикам в создании надежной и эффективной системы пломбирования страхуемых объектов.

Объединение электронных технических средств пломбирования самой высокой надежности и опыт страхового бизнеса в расчете страховых рисков позволят создать новую технологию страхования грузов, основанную на современных информационных системах, что позволит повысить доверие клиентов к страховым компаниям, а страховым компаниям улучшить сервис по обслуживанию клиентов и увеличить свои премиальные.

СОХРАНЯТЬ СТАЛО ЛЕГКО!
Любую дополнительную информацию по пломбированию можно получить по Вашему запросу.
E-mail для связи: strazh@strazh.ru

АВТОВЛАДЕЛЬЦЫ ЖДУТ ВЫГОДНЫХ ПРЕДЛОЖЕНИЙ СТРАХОВЩИКОВ

Как можно снизить страховые риски и при этом получить огромную базу потенциальных клиентов — знают в НПО СтарЛайн. Продукты компании не только обеспечивают надежную защиту автомобилей, но и анализируют, проводят скоринг, а на основании полученных данных водителю может быть предложена страховка со скидкой. Более 400 тысяч автомобилей уже оборудованы умными охранно-телематическими комплексами StarLine. НПО СтарЛайн предлагает страховым компаниям, заинтересованным в надежных клиентах, сотрудничество, — говорит Никифоров Александр, руководитель направления Телематика НПО СтарЛайн

Современные страховые технологии: Какие перспективы Вы видите сейчас на страховом рынке и как их помогут решить ваши разработки?

— На рынке автострахования пришло время предлагать персонализированные продукты. Для достижения этой цели отлично подходит умное охранно-телематическое оборудование StarLine, которое позволяет обеспечить автовладельцу надежную защиту его имущества, а страховой компании — выявить аккуратных водителей и сделать выгодное предложение на страхование по каско. Таким образом, Страховая Телематика StarLine снижает риски по автострахованию, основываясь на показателях пробега, оценки манеры вождения и способствует увеличению числа потенциальных потребителей почти в десять раз.

Охранно-телематическое оборудование приобретается самим автовладельцем, прежде всего, с целью надежной защиты автомобиля. А риски страховой компании по угону автомобиля снижаются благодаря надежности оборудования, обладающего рядом уникальных охранных и сервисных функций, а также с дополнительными финансовыми гарантиями от производителя. Предусмотрена простая и быстрая реализация программ автострахования с ограничениями по пробегу. Уже сейчас база пользователей Телематики StarLine превышает 400 тысяч водителей. Все они являются потенциальными клиентами для персонализированных программ Страховой Телематики.

ССТ: Расскажите подробнее о вашем предложении. Есть ли уже опыт его использования в страховых компаниях? Какие результаты?

— Умное охранно-телематическое оборудование StarLine реализует функцию оценки манеры вождения и определения рискованности водителя для страховой компании, благодаря датчикам, способным определить опасные маневры

и зафиксировать ДТП. Большой объем данных обрабатывается математической скоринговой моделью. Осенью 2016 года НПО СтарЛайн совместно с компаниями Росгосстрах и Р-Телематика запустило пилотный проект с ограничением по пробегу в крупных дилерских центрах под названием «Комфорт на дороге» и проект «ВО!дитель», предназначенные для продажи полисов аккуратным и безопасным пользователям оборудования StarLine, отобранным на основании информации об их истории вождения.

ССТ: Почему программа «ВО!дитель» является интересной для страховых компаний?

— Прежде всего, это отсутствие инвестиций со стороны страховой компании. Охранно-телематическое оборудование StarLine уже установлено в автомобиль клиента и собирает статистику по пробегу и манере вождения. А за счет уникального набора функций надежной защиты и комфорта охранно-телематические комплексы StarLine снижают риск угона/хищения автомобиля.

Второй немаловажный критерий — это экономия времени на поиск и анализ хороших водителей. Анализ клиентов уже произведен скоринговой моделью, учитывающей как манеру вождения, так качество и типы дорог, по которым ездят клиенты. Страховой компании не нужно тратить дополнительные ресурсы.

Для проекта была использована специально разработанная многофакторная скоринговая модель, включающая в себя: характеристики поездки (длительность и дальность поездки, геозоны, опасные зоны); временные характеристики (час, день месяц); погодные условия (подключен сервер погоды, который учитывается в расчете скоринга); события во время поездки; соблюдение скоростного режима; ускорения и повороты; элементы, влияющие на вероятность ДТП; параметры дорог и другие параметры.

Таким образом мы предоставляем страховой компании клиентов с подтвержденной хорошей репутацией.

Еще один плюс для страховой компании — возможность получения дохода уже сегодня за счет широкой базы потенциальных клиентов с установленным охранно-телематическим оборудованием StarLine. База клиентов насчитывает около 15 миллионов автовладельцев России и стран Содружества, защищенных оборудованием StarLine, из них уже свыше 400 тысяч зарегистрированных пользователей на мониторинговом сайте starline.online, из которых ежемесячно отбирается до 3 тысяч аккуратных водителей, которые могут принять участие в проекте Страховая Телематика и получить скидку на каско с минимальными рисками для страховой компании. Программа Страховой Телематики реализуется во всех регионах России и странах СНГ, где представлено охранно-телематическое оборудование StarLine.

ССТ: Каким образом может быть доступно ваше предложение? Сколько время занимает внедрение? Кто платит за оборудование — страховщик или клиент?

— Страховое решение StarLine очень гибкое. Оборудование может работать с информационными системами большинства телематических провайдеров, работающих на рынке Страховой Телематики. Для запуска новой страховой программы с охранно-телематическим оборудованием StarLine понадобится один-два месяца работы. За сам охранный комплекс платит автовладелец, стремящийся получить надежную защиту автомобиля и комфорт.

АВТОСТАТ ИНФО

Ни у кого не вызывает сомнений, что для развития бизнеса необходимы мониторинг и анализ ситуации. Это справедливо и в отношении страхования. Автомобильный рынок — большая и важная область работы страховых компаний. И чтобы быть эффективным на этом рынке необходимо оперировать полной и своевременной аналитической информацией.

Именно такие данные и предоставляет партнерам в сфере автострахования «Автостат Инфо». Аналитические данные, подготовленные специалистами компании, помогают решать важные бизнес-задачи, связанные с формированием оптимального ценообразования и со снижением рисков.

Ежемесячно предоставляемые «Автостат Инфо» данные о регистрациях транспортных средств в России позволяют аналитикам страховых компаний тщательно и взвешенно разрабатывать тарифы страховых полисов, тем самым снижая риски и повышая эффективность своего бизнеса. Многосторонний анализ автопарка (по таким критериям, как типы ТС, возраст, марочная и модельная структура парка и прочее), который проводит «Автостат Инфо», помогает прогнозировать динамику рынка автострахования и выявлять новые тенденции в его развитии. Возможности инструментов, используемых «Автостат Инфо», позволяют провести проверку истории любого автомобиля, проверить авто по базе угонов и по базе vin на ресурсе Vinru.ru, чтобы убедиться в его «чистоте».

Так, аналитические данные становятся «в руках» страховой компании инструментом для повышения лояльности своих страхователей. Ведь именно на основе такой информации можно сформировать гибкое предложение и предоставить сбалансированные цены на страховые полисы, а значит, дать потребителям максимально комфортные условия для страхования автомобилей.

Ежемесячно «Автостат Инфо» выпускает отчеты о регистрациях новых и подержанных автомобилей. Каждые квартал аналитики компании проводят исследования автопарка России и публикуют их результаты в специальных отчетах. В аналитических материалах представлены данные по легковым автомобилям, LCV, грузовым машинам, пикапам и автобусам. Все исследования содержат структурированную информацию по рынку РФ в целом, а также по отдельным регионам и областям страны.

«АВТОСТАТ ИНФО» ПРЕДОСТАВЛЯЕТ:

- максимально полные отчеты по парку ТС России;
- оперативные и детализированные отчеты по регистрациям новых и подержанных ТС в России;
- удобный онлайн-доступ ко всей информации;
- маркетинговые исследования по индивидуальным запросам и критериям;
- проверку страхуемого автомобиля по базе угонов и по vin через ресурс vinru.ru

www.avtostat-info.com

СЕРВИС ДЛЯ БРОКЕРА

Страховые брокеры — это «врачи общей практики», при этом их квалификация не уступает профессионалам различных отраслей, и превосходит уровень специалистов страховых компаний. Почему на Западе никто не работает без брокеров, что нужно, чтобы так было и у нас, и какие усилия прилагает для этого одна из крупнейших мировых страховых компаний, работающая в России, рассказывает Ольга Брюнина, директор по корпоративному развитию компании ЗАО «АИГ».

Современные страховые технологии: Ваша компания активно работает с брокерами — почему выбрана такая стратегия?

Ольга Брюнина: Это наш основной канал. AIG — международная компания, которая вышла на российский рынок, следуя за своими международными клиентами. А международные клиенты преимущественно работают через брокерский канал. Поэтому наш бизнес в России изначально строился по тем же канонам, что и бизнес AIG в других странах. А впоследствии брокерский канал стал для нас основным и по российским клиентам.

ССТ: А почему услуга профессионального брокера так важна?

О. Б.: Прежде всего, это перераспределение рисков выбора страховщика с теми, кто профессионально умеет с ними работать. Конечно, крупные компании имеют в своем штате риск-менеджеров. Но даже они все чаще советуются с брокерами, а не работают со страховщиками напрямую. Брокер — профессионал страхового рынка. Он знает, куда обратиться за страхованием имущества, куда — за страхованием автопарка. В классическом понимании брокер должен начинать работать с клиентом с момента возникновения размышления на тему покупки того или иного вида страхования, подробно рассказать ему все «за» и «против», сформировать за него запрос, который будет направлен в страховые компании — будь то тендерное задание или запрос по котировкам). Затем разослать запрос в страховые компании, собрать с них предложения, отсеять лишнее, самое лучшее показать клиенту и вместе с ним принять решение, у какой компании наиболее адекватное предложение по цене и качеству, по уровню защиты, надежности компании. Брокер обеспечивает экспертизу, помогает осуществлять риск-менеджмент, правильно подобрать франшизы. Брокер может рекомендовать, какой страховщик будет надежнее при выплате страхового возмещения, с кем будет проще процесс коммуникаций. Ведь если у брокера в той или иной страховой компании размещен достаточно большой объем бизнеса, страховщик не будет рисковать портфелем и партнерскими отношениями.

Ольга Брюнина

Директор по корпоративному развитию компании ЗАО «АИГ»

ССТ: То есть брокер — это такой врач-терапевт у клиента: и температуру меряет, и за пульсом следит.

О. Б.: Если брокер сам так видит свою роль, а не просто

выступает дополнительным звеном при продаже страхового продукта. К сожалению, на российском рынке и такое встречается. У нас брокеры выросли из трех направлений бизнеса. Некоторые — крупные брокеры — пришли в Россию, следуя за своими международными клиентами. Это, например, Marsh, AON, Willis. Брокеры также возникали из групп агентов, которые объединялись вокруг лидера, создававшего брокерскую компанию. Это компании, работающие, как правило, по системе агентства. И третий вариант — когда бывшие сотрудники страховых компаний, обладая собственным портфелем и портфелями коллег, организовывали брокерскую компанию для более успешного размещения своих личных клиентов.

ССТ: И все они сейчас имеют лицензии?

О. Б.: В России невозможно говорить о брокерах только применительно к тем компаниям, которые имеют лицензию. Зачастую достаточно крупные агентства не получают лицензию просто потому, что им удобнее работать как агент, а не как лицензированный брокер. Конечно, наличие лицензии, целей создания и деятельности саморегулируемой организации — это правильный подход цивилизованного рынка. При таких условиях можно поднять культуру страхования на принципиально новый уровень.

ССТ: А как вы выбираете брокеров или вы работаете со всеми?

О. Б.: Мы работаем с брокерами из корпоративного сегмента, так как в России работаем с корпоративным сегментом клиентов. На первом этапе проводим переговоры с теми посредниками, кто заинтересован в работе с нами. AIG — компания узкоспециализированная, наши продукты сложные и зачастую эксклюзивные. И с нами интересно работать тем брокерам, кто понимает, что надо не конкурировать на поле снижения ставок на массовые виды страхования, а создавать свою «дополнительную стоимость» за счет предложения решений в тех видах страхования, которые пока еще не известны клиенту и за которые не ведется ежегодная ценовая борьба. Такие продукты могут привязать клиента к брокеру как раз за счет знаний и уникальной экспертизы.

ССТ: Много у вас таких партнеров-брокеров? Как вы проверяете их квалификацию?

О. Б.: Сейчас у нас порядка 35 брокерских и агентских договоров. Обязательного требования к лицензии мы не предъявляем.

Все проверяется «в полях». На первом этапе нам важно понимать, что брокеру действительно интересны наши продукты и что он начинает активно интересоваться нашими решениями. Для посредников-партнеров у нас разработана таблица «зеленых» и «красных» зон, обозначающих ограничения к «аппетиту» страховой компании по видам рисков и отраслям промышленности. Иногда мы видим, как после всех обучающих презентаций и объяснений брокер тем не менее продолжает нам присылать запросы исключительно из «красных» зон — это сигнал для нас, что он просто не задумывается, с какими рисками в какую компанию обращается. То есть, не заинтересован в партнерстве, а просто пытается разместить в иностранной компании неинтересные российскому рынку риски.

ССТ: Как вы обучаете страховых посредников?

ССТ: А по качеству бизнеса — наши брокеры уступают иностранным?

О. Б.: Тот процесс обслуживания клиентов, о котором я рассказала — это некая идеальная модель. Именно такому подходу мы учим своих партнеров-брокеров на всех наших обучающих мероприятиях. Только при таком отношении ценность брокерской услуги будет очевидна для клиента.

ВРЕЗ ССТ: Какие основные проблемы при работе с брокерами вы видите для себя?

О. Б.: Из основных я бы назвала страх предлагать неклассические виды страхования клиентам, для которых они лежат, на самом деле, на поверхности. Как будто брокер боится поставить клиента в затруднительное положение, если просто выйдет за рамки диалога, к примеру, о ДМС! А ведь на практике каждый дополнительный вид страхования привязывает клиента к брокеру все сильнее, а не наоборот. И еще одна проблемная зона – не у всех брокеров выстроена качественная система мотивации продающего персонала.

О. Б.: Уже более трех лет в AIG Россия успешно работает Академия обучения и развития, в рамках которой проводятся ежемесячные семинары для партнеров. На них мы отрабатываем наши продуктовые темы, рассказываем о техниках продаж, последних тенденциях законодательства и многом другом — что может оказаться полезным в продажах и переговорах. Но на наши мероприятия мы приглашаем преимущественно тех партнеров, кто проявил активность после прошедших обучений в виде приглашений нас на встречи с клиентом или запросов на котировки. Наше участие в клиентских встречах не обязательно, но мы рекомендуем приглашать нас для обсуждения сложных продуктов. Мы сможем показать мастер-класс по продаже данного вида страхования. Конкуренцию страховым посредникам мы не создаем.

ССТ: Может, просто страховая компания не может заинтересовать посредника — комиссия недостаточная? Или сложные для продажи продукты?

О. Б.: Мы проводили эксперимент: повысили комиссионное вознаграждение на определенный период и на определенный вид страхования для повышения продаж. Результатов не было, значит — суть не в этом.

Продукты совсем не сложные. На рынке есть успешные брокеры, которые за одну встречу могут убедить клиента в каком-либо нетривиальном виде страхования. Просто они к этим встречам готовятся правильно, изучают специфику бизнеса клиента, его реальные потребности, то есть помогают ему решить проблемы, закрыть существующие риски, а не «продают страховку».

ССТ: Для этой сферы действует принцип Парето: 20 % брокеров приносят 80 % бизнеса?

О. Б.: Однозначно действует. Ключевые партнеры приносят самый качественный бизнес и самые большие объемы.

ССТ: А какие тенденции в части клиентов? Основная масса — по-прежнему крупный бизнес?

О. Б.: Последнее время мы наблюдаем активность со стороны среднего бизнеса. Есть брокеры, которые имеют большую долю клиентов из малого и среднего бизнеса. Это, как правило, те брокерские компании, которые выросли из агентств. Те, кто поддерживает клиентов при кредитовании, страховании небольших предприятий и их сотрудников, автопарков и т. д. Как правило, они приобретают базовую страховую защиту. А если что-то сверх, то зачастую это в связи с контрактными требованиями заказчиков и партнеров по бизнесу.

ССТ: Есть какая-то специфика в ваших взаимоотношениях с такими брокерами и их клиентами?

О. Б.: Мы понимаем, что для брокеров, которые специализируются на малом и среднем бизнесе, важно делать продажу на месте. Поэтому для таких брокеров мы разработали коробочные решения по максимальному количеству видов страхования: страхование гражданской ответственности, профессиональной ответственности, ответственности директоров. Эти продукты

позволяют осуществлять расчет стоимости полиса непосредственно в процессе встречи с клиентом, потому что иногда это единственный шанс «зацепиться».

ССТ: Вы работаете только в Москве?

О. Б.: Для нас вообще не имеет значения, где расположен объект страхования и где находятся те лица, которые принимают решение. И наши инженеры, и сюрвейеры, и мы сами всегда готовы встретиться с клиентом за пределами Москвы или Санкт-Петербурга. Но есть ограничения с обратной стороны: клиенты из регионов не всегда готовы работать напрямую с компанией, офис которой в Москве, потому что они хотят иметь дело с людьми, которые находятся непосредственно в их городе.

На сегодняшний день федеральные и международные брокеры являются нашей надеждой и опорой. Мы верим, что благодаря их профессионализму и активности региональные рынки будут расти. У многих крупных брокеров, которые давно работают на рынке нет стратегии осваивать просторы России, у их ключевых клиентов центры принятия решений, как правило, находятся в Москве.

Всё идет своим чередом. Происходит активный прирост рынка. Это касается и страхования ответственности, и имущественных программ. Кто-то понял, что за убытки можно получать реальные деньги. Кто-то понял, что страхование — это дополнительное конкурентное преимущество в кризис. Если у тебя есть полис, ты можешь привлечь больше клиентов — сейчас это набирает популярность в сфере услуг. Для кого-то полис страхования является дополнительным преимуществом для получения кредита в банке. Поэтому нельзя сказать, что в кризис страхование падает или остановилось в своем росте: кто-то перестал покупать полисы, а кто-то стал покупать в два раза больше. Кризис дает дополнительный толчок российскому производителю или экспортеру. А ни один потребитель на Западе не будет приобретать товар, если нет договора страхования.

«СОГЛАСИЕ-ВИТА»: ШИРОКИЙ ВЫБОР И ОБЯЗАТЕЛЬНОСТЬ

Страховая компания «Согласие-Вита» успешно ведет свою деятельность по страхованию жизни с 2000 года. Широкая продуктовая линейка компании отвечает всем современным требованиям, которые предъявляются к страхованию жизни в России, и соответствует максимальным потребностям самого притязательного клиента.

Уставный капитал компании
307 млн руб.

Число застрахованных клиентов
605 тыс. человек

За 9 месяцев 2016 года сборы компании составили более 1,4 млрд руб.

- «Согласие-Вита» — 100 % дочерняя компания СК «Согласие», одной из крупнейших российских страховых групп
- СК «Согласие-Вита» — в ТОП-15 страховщиков жизни*
- Участник развития рынка страхования жизни, разработки законодательных инициатив, мер социальной ответственности страховщиков
- Обладает лицензиями на все виды личного страхования

** Рейтинг определяется по объему начисленной премии по страхованию жизни. По итогам первого полугодия 2016 г. страховая компания «Согласие-Вита» занимает 15 место рейтинга.*

ВИТА ЗДОРОВЬЕ

Продукт с фиксированными страховыми суммами и премиями

Оформление всего за 10 минут

Оформление договора через интернет на сайте компании

Оплата по квитанции, карте, банковским переводом, в системе Контакт

Доп. сервис: подбор лучших клиник, переводчик, документы, виза, трансфер

Страховые риски

1 11 Критических заболеваний:

- Рак
- Инфаркт миокарда
- Инсульт
- Почечная недостаточность
- Паралич
- Слепота
- Рассеянный склероз
- Болезнь Паркинсона
- Мышечная дистрофия
- Аортокоронарное шунтирование
- Трансплантация жизненно важных органов

Выплата 100 % страховой суммы в зависимости от выбранного варианта покрытия.
Общий размер страховых выплат не может превышать размер страховой суммы.

2 Смерть по любой причине

180 календарных дней с начала действия договора страхования – период ожидания по договору страхования.

Возрастная группа, лет	Страховая сумма, руб.					
	500 000		1 000 000		1 500 000	
	Срок страхования, лет					
	5	до 60	5	до 60	5	до 60
	Годовой взнос, руб.					
1-17	860	1 910	1 720	3 820	2 580	5 730
18-35	1 960	4 950	3 920	9 900	5 880	14 850
36-45	5 250	9 230	10 500	18 460	15 750	27 690
46-50	10 030	13 190	20 060	26 380	30 090	39 570
51-55	15 710	16 820	31 420	33 640	47 130	50 460

ЭКСПРЕСС ЗДОРОВЬЕ

Экспресс-оформление — 4 минуты
Упрощенная идентификация
Оплата через iBox

Страховые риски

1 11 Критических заболеваний:

- Рак
- Инфаркт миокарда
- Инсульт
- Почечная недостаточность
- Паралич
- Слепота
- Рассеянный склероз
- Болезнь Паркинсона
- Мышечная дистрофия
- Аортокоронарное шунтирование
- Трансплантация жизненно важных органов

2 Смерть по любой причине

Страховая премия, руб.	990	1 990	2 990
Возраст (полных лет)	Страховая сумма, руб.		
18-35	250 000	500 000	750 000
36-45	95 000	190 000	285 000
46-50	50 000	100 000	150 000
51-55	32 000	64 000	96 000

ВИТА ЭКСПРЕСС

Экспресс-оформление — 4 минуты
Упрощенная идентификация
Оплата через iBox

Страховая премия, руб.	499	999	1999	4999
Суммарная страховая сумма, руб.	100 000	200 000	400 000	1 000 000
Страховые риски	Разбивка страховых сумм по рискам, руб.			
«Смерть НС»	40 000	80000	160 000	400 000
«Инвалидность НС»	30 000	60000	120 000	300 000
«Тяжкие телесные повреждения»	30 000	60000	120 000	300 000

СОГЛАСИЕ ВИТА
СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ

СОГЛАСИЕ-ВИТА — ВАША ЗАЩИТА!
Подробнее о наших продуктах: www.soglasie-vita.ru

МИССИЯ — БЕЗОПАСНОСТЬ

Продукты mySafety — это нестандартные услуги, которые помогают в путешествиях с детьми и животными, помогают вернуть потерянные телефоны, карты и многое другое. Отличное дополнение к различным видам страхования, которое приносит существенный доход партнерам компании. Как сочетаются страховка и услуга возврата потерянных вещей, кто и как может продавать продукты mySafety?

Андрей Ростовцев

Генеральный директор компании «майСейфети»

Наш проект коммерческий, но в его основе лежит социальная философия — мы помогаем людям в непростых стрессовых ситуациях. «Моя безопасность» — это миссия компании. Контроль и анализ позволяют нам быть уверенными в том, что наши сотрудники будут индивидуально решать проблемы клиента, входить в его положение, особенно в ситуациях, когда пропадают животные, и тем более — дети.

Страховые компании часто обращаются к нам с предложениями включить наши продукты в состав пакета услуг. Ведь если застрахованная вещь утеряна, но возвращена, необходимости в выплате страховки нет. А клиент, кроме радости в случае возвращения пропажи, получает выгоду

в виде снижения стоимости продукта страховой компании из-за уменьшения рисков невозврата.

Мы работаем и по нескольким проектам под брендами банков, которые предлагают подарочные упаковки с эксклюзивным наполнением. Жесткий контроль уровня нашего обслуживания со стороны банков задает высокую планку качества.

Одно из самых успешных партнерств сейчас — с «Альфа-Банком». Нам приятно, что продажи до 50–60 тысяч наших продуктов в год стали третьей статьей дохода банка после кредитования и собственно страхования.

Наши продукты предлагают и страховые брокеры. Например, при оформлении страховки для поездки за рубеж можно приобрести продукты mySafety для багажа, документов, охраны ребенка.

Мы предлагаем партнерам наиболее интересные для них решения и работаем преимущественно по агентской схеме. Все наши опции изначально очень недорогие и широко доступны всем желающим, при этом в стоимость уже входит агентская комиссия, обговариваемая индивидуально.

Для более чем 5 миллионов клиентов наша компания стала надежным помощником, персональным консьержем, гарантией от стресса.

ОЛИМПИАДА ПО СТРАХОВАНИЮ: ДЛЯ РАЗВИТИЯ ОТРАСЛИ

«Страховой брокер Сбербанка» в сотрудничестве с Финансовым университетом при Правительстве Российской Федерации и при участии ведущих страховых компаний страны реализовали проект Международной Олимпиады по страхованию — проекта по отбору лучших студентов, готовых развивать свои компетенции в области страхования.

В ноябре организаторы проекта провели день открытых дверей и подвели итоги Олимпиады в здании Финансового университета при Правительстве РФ в день открытых дверей. Желающие могли ознакомиться с результатами проекта, увидеть будущее лицо российского страхового рынка, пообщаться с членами Наблюдательного совета Олимпиады, руководителями и HR-лидерами ведущих страховщиков страны, принять участие в открытой лекции по цифровому маркетингу от Сбербанка.

Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации поддержал инициативу Международной студенческой олимпиады по страхованию, в первом этапе которой приняли участие свыше 1000 студентов российских вузов и колледжей, студенты университетов Республики Беларусь и Республики Казахстан. Интерес к олимпиаде наряду со студентами и аспирантами проявили представители бизнеса, которые стремятся привлечь в страховую отрасль талантливых специалистов.

Олимпиада проходила в три этапа: тестирование, творческий конкурс и решение практических кейсов.

Александр Газизов,
Генеральный директор ООО «Страховой брокер Сбербанка»:
— Сегодня главная задача финансовой и страховой индустрии в России — воспитывать по-настоящему компетентных специалистов, которые завтра смогут стать экспертами своего дела. Если мы не возьмем на себя вопрос кадров, то не решим задачу предоставления качественных страховых услуг клиенту и удовлетворения его потребностей в финансовой защите в полной мере.

Ее очный этап прошел на базе Финансового университета в конце ноября.

Проект, направленный на поддержку наиболее талантливых студентов страны, желающих со временем связать свое будущее со страхованием, объединил лидеров отрасли: ООО «Страховой брокер Сбербанка», ПАО «Росгосстрах», АО «СОГАЗ», СПАО «Ингосстрах», компании «Сбербанк Страхование» и «Сбербанк Страхование жизни», Группа «АльфаСтрахование», САО «ВСК», Либерти Страхование (АО) и Страховое Общество «Сургутнефтегаз».

Татьяна, *студентка Московского колледжа бизнес-технологий, участник олимпиады:*
— Мне очень понравилось участие в олимпиаде. Особенно обмен опытом с участниками из разных стран и городов, из разных колледжей и институтов. Мне, студентке колледжа, довольно сложно было соперничать с ребятами из институтов, но я справилась. Помогли командная работа и азарт. Страховая отрасль в России только развивается, но я вижу в ней свое будущее.

Юлия Вячеславовна Дмитриева, *преподаватель Московского колледжа бизнес-технологий:*
— Участие в олимпиаде — это рост для наших студентов и эффективный профессиональный нетворкинг. Наши учащиеся смогли пообщаться с представителями страховых компаний и со студентами из других учебных заведений. В нашем колледже курс по страховому делу реализуется только с 2014 года и поэтому мы впервые на олимпиаде. Так что, выход нашей участницы в финал — это очень хорошее достижение для всего колледжа.

ТОП-10 финалистов Олимпиады по страхованию в 2016 году
Полный список 108 финалистов http://www.olympins.com

№	ФИО	Профессия	Вуз	Город
1	Буханцов Сергей Александрович	Финансы и кредит	Ставропольский Государственный аграрный университет	Ставрополь
2	Лыюрова Ксения Сергеевна	Страховое дело	ГПОУ «СКСИС»	Сыктывкар
3	Ибрагимов Руслан Даянович	Финансы и кредит	Финансовый университет при правительстве Российской Федерации	Уфа
4	Осьминин Владислав Игоревич	Экономика	Финансовый университет при Правительстве РФ	Москва
5	Тимофеева Анастасия Максимовна	Денежно-кредитные отношения	Финансовый Университет при правительстве РФ	Москва
6	Дашян Карина Аршаковна	Финансы и кредит	Ставропольский государственный аграрный университет	Ставрополь
7	Афанасьев Данил Федорович	Фундаментальная математика и механика (математик)	МГУ	Москва
8	Смирнова Екатерина Евгеньевна	Экономика	СПбГЭУ	Санкт-Петербург
9	Телятник Наталья Андреевна	Финансовый менеджмент	Белорусский государственный экономический университет	Минск
10	Коновалов Радик Адыльшатович	ФиКр	СГЭУ	Самара

СТРАХОВАНИЕ 2.0

Страховщики совершенно напрасно пренебрегают понятными, простыми и доступными способами рассказать гражданам о страховании. Современные способы коммуникации в интернете не только удовлетворят потребности потребителей в информации, но и помогут повысить уровень доверия к страхованию как таковому.

Цыганов А.А.

Д.э.н., профессор Финансового университета при Правительстве Российской Федерации

Говоря о российском страховом рынке, принято указывать на низкую финансовую грамотность и отсутствие страховой культуры у населения нашей страны. Именно этот фактор выводится как одна из главных причин слабого развития добровольного страхования наряду с недостаточно высокими доходами наших сограждан. В то же время есть и иное мнение, согласно которому многие проблемы связаны не только и не столько с низкой грамотностью, но с существенным недоверием к российским финансовым институтам.

Как финансовая грамотность, так и страховая культура последнее время довольно часто становятся предметом научного исследования.

Финансовая грамотность состоит из двух основных элементов — знаний и умения их использовать. Очевидно, что в условиях недоверия умение использовать либо не формируется, либо формируется в контексте собственного или привнесенного негативного опыта. Применительно к страхованию данные обстоятельства становятся весьма важными, определяющими потребительское поведение потенциальных страхователей, что должно учитываться как страховщиками, так и органами государственного управления и саморегулирования отрасли.

Как показывает опыт общения с российскими страхователями, большинство российских граждан не читали правила страхования по заключенным ими договорам страхования, а в редких случаях обращения за этой информацией далеко не всегда получают искомые сведения. Это же относится и к страховым агентам, знания которых часто ограничиваются ОСАГО и еще двумя-тремя видами страхования. Более того, есть прецеденты, когда агент, не имеющий возможности предоставить страхователю необходимый страховой продукт или знания о нем, начинает доказывать, что его в принципе нет.

Важно отметить, что наши сограждане, хотя и не часто читают правила страхования, считают правильным сравнивать страховые услуги,

Российский индекс научного цитирования[1] в ноябре 2016 года давал 533 публикации, в названиях которых присутствует финансовая грамотность, и 74 публикации, чье название содержит страховую культуру. Этой тематике посвящены многие публикации в журнале «Современные страховые технологии», мероприятия в школах и вузах, в которых с целью роста финансовой грамотности участвуют представители Банка России, Минфина, ВСС[2].

предоставляемые различными финансовыми институтами. Часто это превращается в сложную задачу из-за малой информативности современных сайтов страховых компаний и формального подхода к информированию ими потенциальных и реальных страхователей. Это касается как правил страхования и условий тарификации, так и раскрытия информации о деятельности страховой компании.

Страховые тарифы формально проще сравнить, что формирует спрос на интернет-сервисы для страхователей, где они могут сравнить страховые услуги по данному показателю. Но остается открытым вопрос о сравнимости существенных условий страхования, что затрудняет работу таких сервисов. Есть похожие сервисы и для страховых агентов, в которых предпринимается попытка сравнения тарифов и комиссионных вознаграждений различных страховщиков.

Известно, что пользователь интернета, быстро не нашедший искомой информации или нашедшей негативные данные (пусть и не этому виду страхования и/или

Распределение ответов на вопрос: «Как часто перед приобретением той или иной финансовой услуги Вы сравниваете условия ее предоставления в различных компаниях?», % опрошенных

Ответ	2011	2013	2015	2016
Всегда	29	31	39	33
Иногда	29	32	29	29
Редко	16	19	12	15
Никогда	18	16	13	11
Затрудняюсь ответить	8	2	7	12

Источник: НАФИ.[3]

В Стратегии развития страховой деятельности в РФ на период до 2013 года[4] было указано, что «в целях обеспечения доступа заинтересованных пользователей к информации» необходимо:

- «обязать страховщиков публиковать или размещать на сайте в сети Интернет сведения о руководителях, правила страхования, страховые тарифы, разъяснения по порядку заключения договоров страхования и осуществлению страховых выплат, присвоенные страховщику рейтинги;
- создать объединенную базу данных по наименованиям страховщиков, их месторасположению, сведениям о руководителях, перечню оказываемых услуг и их стоимости (страховым тарифам), годовой бухгалтерской отчетности страховщиков, наличию лицензий, фактам приостановления, отзыва лицензий и видам страхования, на которые они выданы, ликвидации, банкротству страховщика».

В 2012–2014 гг. вступили в действие поправки в закон «Об организации страхового дела в Российской Федерации» в части информирования страхователей, а также в связи с развитием косвенных механизмов обеспечения прав страхователей через формирование системы внутреннего контроля и аудита, взаимодействия с депозитариями, актуарной деятельности. Так, страховщики должны на основании пп. 5 п. 6 статьи 6 Закона публиковать на собственном сайте правила страхования и страховые тарифы, но делают это часто формально. Например, указывают тарифный коридор, в котором максимальный тариф отличается от минимального в 10 и более раз и нет разъяснений по порядку применения повышающих или понижающих коэффициентов.

В 2015 году Банк России издал Указание «О требованиях к порядку размещения страховщиком информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»[5]. Но данный документ не регламентировал полным образом объем и содержание раскрываемой информации, а лишь определил технические требования к размещению информации на сайте. Остался открытым вопрос о формировании объединенной базы данных, а также рекомендованном формате разъяснений по порядку заключения договоров страхования и осуществлению страховых выплат.

страховщику) теряет интерес и переключается на иную деятельность. Для российского страхования, которое не может похвастаться устойчивым спросом на добровольные виды страхования это становится одной из причин медленного развития интернет-страхования.

Для развития интернет-страхования очень важна предоставляемая информация, которая должна дать потенциальному страхователю ответ на вопросы «что он страхует», «от чего», «сколько стоит» и «что делать при страховом случае», «какие документы и как быстро представить для получения выплаты», «сколько времени уйдет до получения выплаты». Люди страхуются не ради красивого полиса, а для получения реальной выплаты при реальном же страховом событии. А вот чтение длинных правил страхования для многих представляется сложной и нежелательной задачей, которая требует отдельного решения — создания кратких условий и памяток для потенциальных страхователей. Практика показывает, что можно и нужно пользоваться всеми доступными способами представления критически важной информации, в том числе в виде рисунков и комиксов, визуализировать сложные понятия, чтобы каждый страхователь смог в них разобраться.

Решение по сравнению правил и условий страхования лежит в компетенции Банка России или саморегулируемой организации страховщиков, которые вполне могут создать единый информационный ресурс в российской части интернета для формирования и поддержания базы данных правил страхования, которые все равно уже стали публичными в силу требований страхового законодательства. Пусть и немногие поначалу, интересующиеся граждане смогут зайти на ресурс и получить исчерпывающую информацию по правилам страхования. Конечно, индивидуальная конкретизация условий страхования останется важной составляющей процесса заключения договора страхования, но предварять ее вполне может свободное ознакомление с открытой информацией.

Использование типовых правил и договоров страхования сильно упростит задачу по выбору страхового продукта, но большинство типовых правил еще предстоит разработать и утвердить. Например, в качестве стандарта СРО или сформировав минимальные требования Банка России[6] по массовым видам страхования.

Упускаемая большинством страховщиков возможность — предоставление страхователям простых и понятных советов (памяток, методических указаний и т. п.) по их действиям в случае страхового события или иных неприятностей, а также способов их избежания. Такая практика существовала и прежде, но чаще всего для корпоративных страхователей либо в качестве сборников советов[7], среди прочего рекомендующих страхование как эффективный и практичный способ управления рисками и минимизации убытков.

Для развития массового добровольного страхования услуги страховщиков должны стать понятными, удовлетворяющими реальные потребности и превосходящими новые и востребованные ценности в жизнь российских граждан. Немалую роль в этом должны сыграть возможности информирования через интернет — как на сайтах самих страховщиков, так и агрегаторов информации, на которых будет удобно сравнивать и искать при необходимости страховые продукты.

[1] http://elibrary.ru/

[2] См., например, http://www.korins.ru/posts/2948-i-zhuk-vystupil-s-lektsiey-v-finuniversitete

[3] http://nacfin.ru/protivorechivaya-finansovaya-gramotnost-rossiyan/

[4] Одобр. поручением Председателя Правительства Российской Федерации 18 ноября 2008 г. № ВП-П13-6891.

[5] Указание Банка России от 27.07.2015 № 3740-У «О требованиях к порядку размещения страховщиком информации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"» (Зарегистрировано в Минюсте России 24.08.2015 № 38645).

[6] Указание Банка России №3380-у от 19.09.2014 «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям осуществления добровольного страхования средств наземного транспорта (за исключением средств железнодорожного транспорта) и добровольного страхования гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств».

[7] См., например, брошюру: Ингосстрах. Советы для практичных или как можно сэкономить.

Абсолют Страхование

АБСОЛЮТ СТРАХОВАНИЕ. Защита ваших успехов

www.absolutins.ru +7(495) 987-18-38

Страхование коммерческой недвижимости

Лицензия ЦБ РФ СИ № 2496 от 01 июня 2015 г.

«Абсолют Страхование» (ранее "ИСК Евро-Полис") – универсальный Страховщик со специализацией в области страхования коммерческой недвижимости, и сегодня это:

ОПЫТ

- на страховом рынке с 1992 г.;
- более 5 млн. кв. м. коммерческой недвижимости обеспечены страховой защитой, в том числе все здания делового квартала Симоновский, БЦ Дербеневская Плаза, ТРЦ Домодедовский и многие другие;
- высокие корпоративные стандарты (сертификат соответствия систем менеджмента качества стандарту ISO 1901-2011).

НАДЕЖНОСТЬ

- рейтинг агентства «Эксперт РА» на уровне А+ «Высокий уровень надежности», прогноз по рейтингу «стабильный»;
- компания входит в состав многопрофильной Инвестиционной Группы "Абсолют";
- собственные средства превышают 1 млрд, рублей, активы – 3 млрд. рублей;
- высокое качество перестрахования собственных рисков Компании на международных рынках.

УДОБСТВО

- аккредитация при крупнейших российских банках, в том числе Сбербанк, ВТБ 24, Райффайзенбанк и другие;
- электронный документооборот, как при заключении Полиса, так и при урегулировании убытков;
- страхование без перерывов на всех стадиях реализации проекта (проектирование, строительство, пуско-наладка, эксплуатация) имущества, ответственности, перерыва в коммерческой деятельности.

На правах рекламы. 18+

ЖАРЕНЫЙ ПЕТУХ НЕ НАШ ВЫБОР!

ПОЖАРУ.NET®

www.minibombero.ru, www.пожару.net
127410, Москва, Алтуфьевское ш., д. 31, стр.1,
тел. 8 (499) 201-9-101, +7 (916) 231-21-00

МИНИ пожарный

Легкий, компактный, простой, МИНИПОЖАРНЫЙ всегда под рукой

На правах рекламы 18+