

Участники
круглого
стола:

Александр ЗАЛЕТОВ,
директор Центра
страхового права
Лиги страховых
организаций
Украины.



**Владислав
НЕМИРОВСКИЙ,**
первый заместитель
председателя
правления
НАСК «Оранта».



Ирина МАРКЕВИЧ,
заместитель
председателя
правления
страховой компании
«БРОКБИЗНЕС».



Анна МОРОЗОВА,
начальник
управления
розничных продаж
ЗАО «Страховая
Группа «ТАС».



**Алена
МЕЛЬНИЧЕНКО,**
заместитель
директора
департамента продаж
страховой компании
«Добробут та захист».

Почему украинцы страховывать

**О современных проблемах
на рынке страхования
в редакции «КП» говорили
страховщики и эксперты**

Сегодня наши граждане не очень охотно страхуют свое имущество. Несмотря на то что жилье большинства из нас стоит больше, чем мы можем заработать за несколько десятилетий, мы по-прежнему уповаем на авось и не страхуем свои квартиры.

Способы привлечь клиента

- Большинство полисов по страхованию имущества оформляют на кредитное жилье. Как страховые компании привлекают украинцев к добровольному страхованию имущества?

Ирина Маркевич: - Развитие рынка страхования имущества физлиц напрямую зависит от сложившейся в стране экономической ситуации, от уровня жизни в целом. Тот, кто страхует свое имущество, уже имеет определенный уровень достатка, чаще всего наши клиенты - это люди среднего класса и выше. Есть и вторая категория клиентов, у которых был какой-то печальный опыт, а страховые компании помогли им решить финансовые проблемы.

Уровень жизни растет, поэтому на рынке наблюдается положительная динамика. Но многое зависит и непосредственно от страховых компаний, и от их продуктов. Мы постоянно пересматриваем предлагаемые условия, стараемся сделать их максимально интересными для клиентов. Сейчас мы предложили страховать квартиры, дома, дачи без осмотра - так называемое экспресс-страхование имущества. Важно давать клиенту выбор, он должен решать сам, страховать квартиру в целом или отдельные стены, ремонт и то, что находится внутри квартиры. Кроме того, для удобства клиентов у нас стартует программа по доставке полисов в любую точку Украины в удобное для клиента время.

Компании должны обращать внимание на предоставление качественных страховых услуг. Так, в СК «БРОКБИЗНЕС» функционирует департамент

по качеству, основной целью которого является максимальная прозрачность и качественный уровень предоставления как самих страховых услуг, так и обслуживания клиента.

Анна Морозова: - Как говорил один из моих коллег, «страхование несет социальную функцию». Коллеги правы в том, что основной проблемой сегодня остается недостаточная страховая культура населения. К сожалению, наши люди были незаслуженно обижены Госстрахом, что отбило у них охоту страховать. Но мы должны понимать, что

компенсации. В России же ответственность за имущество граждан возложили на самих граждан. Там ввели обязательное страхование конструкций на случай аварий. В Москве действует такая коммунальная программа, которая, по сути, причает людей заботиться о своем имуществе. Россияне платят смешные деньги и знают, что в случае чего их имущество будет восстановлено.

Кроме того, мы должны давать клиентам удобные финансовые инструменты. Это могут быть рассрочки платежей, автоматическое списа-

ет лишь страхование КАСКО. Но со временем общество обязательно придет к этому.

Поэтому на сегодняшний день основной упор в привлечении клиентов со стороны страховой компании должен делаться на понятную и интересную рекламу страхового продукта по имуществу, а также качественное и оперативное обслуживание страхователей при осуществлении выплаты страховых возмещений по страховым случаям.

Владислав Немировский: - Вопрос страхования имущества физических лиц на всех развивающихся рынках очень непростой. Клиенты еще не до конца понимают, что такое страхование ответственности третьих лиц, добровольное страхование имущества, что нужно его страховать, какой ущерб покрывает полис. Даже когда мы страхуем имущество, которое находится в залоге у банка, это не значит, что покрытие составляет 100% от стоимости имущества. Может быть только 70%, и клиент не знает, что ему придется в случае необходимости возмещать еще 30% от стоимости. Поэтому мы должны заниматься обучением населения - пресса и лидеры рынка должны объединить свои усилия. Мы объясняем населению, что мы продаем и продвигаем продукты имущественного страхования - как самые простые, так и более сложные. Сейчас мы усовершенствовали наш продукт по страхованию дач, максимально его упростили.

Если говорить о каналах привлечения клиентов, то это всегда будут рекомендации близких, имеющих положительный или отрицательный опыт, а также профессиональные страховые агенты, которые еще только должны появиться на рынке. Последние особенно важны. Для того чтобы обслужить будущий средний класс, по расчетам нужно, чтобы на каждые 100 семей приходился один страховой агент.

Как подобрать кадры

- Неужели страховые агенты - это такая большая проблема?

Анна Морозова: - Наша молодежь не привыкла предлагать и продавать, к сожалению, большинство привыкли получать. А страховой агент должен уметь уговорить, он должен быть психологом и понимать, что клиенту нужно и какими словами до него донести необходимую информацию.

Опыт большинства компаний в Украине показывает, что только 5 человек из 100, которые пробуют себя в роли страхового агента, остаются после первых месяцев работы. И дай Бог, если хотя бы двое из сотни смогут продать что-то неосознанное, ведь мы берем деньги за бумагу с печатью. Только



заработанное долгими годами упорного труда должно быть если не полностью защищено, то хотя бы иметь возможность быть восстановленным. Если вспомнить трагедию со взрывом газа в Днепропетровске, то пострадавшие получили от государства лишь частичные компенсации, и только несколько застрахованных клиентов - полные компенсации в размере страховой суммы.

Например, при природных катастрофах государство вынуждено выплачивать людям

не платежи с зарплатных и пенсионных карт. В том числе полуавтоматическое списание страховых премий бухгалтерией предприятий, на которых трудится страхователь. В этом случае списание происходит ежемесячно, а не раз в год, что не так сильно бьет по карману.

Алена Мельниченко: - Согласно с коллегами, что обычные граждане пока не прочувствовали всех позитивных моментов добровольного страхования. Исключение составля-

ЕСТЬ ВОПРОС

Что делать, если выплата меньше ущерба?

Алена Мельниченко: - В случае оценки имущества затраты на ее проведение берет на себя страховая компания. Зачастую при страховании недорогостоящих имущественных объектов страховщик не проводит детальной специализированной оценки имущества.

Действительно, иногда бывают ситуации, когда клиент не согласен с результатами. В таком случае страховщик предоставляет клиенту право самостоятельно заказать проведение оценки имущества, но ее оплату производит сам страхователь.

Владислав Немировский: - Все вопросы по страхованию клиент должен решать перед подписанием договора страхования. Если он владеет дорогим имуще-

ством, то нужно вызывать оценщика, который оценит все по реальной стоимости. Проблема в том, что люди не всегда хотят показывать свое имущество, а страховщику очень тяжело потом урегулировать убыток.

Анна Морозова: - Сегодня сделать оценку имущества, которое будет предметом залога, в Киеве стоит от 250 до 500 грн. В регионах эта процедура еще дешевле. Если клиент хочет быть застрахованным на несколько миллионов, но не желает потратить 100-200 долларов, чтобы узнать полный перечень и стоимость своего имущества, то это как минимум наталкивает страховщика на сомнения, стоит ли работать с таким клиентом.

НЕ ТОРОПЯТСЯ ИМУЩЕСТВО?



Чтобы домашнюю идиллию не нарушили соседи, квартиру лучше застраховать.

личность агента, его умение общаться на понятном клиенту языке может привести к тому, что бумага купюр будет обменена на бумагу договора. Воспитать агента очень сложно, нужно научить приходить к клиенту не с тем, что ему нужно сегодня, а с тем, что может и не понадобиться ему всю жизнь. Молодежь не умеет это делать. В основном сегодня работают люди в возрасте выше среднего.

Алена Мельниченко: - Важно, чтобы брокеры и страховые агенты работали на выгодных условиях, тогда это будет полезно и для страховой компании, и для клиента. Брокер и агент должны вести честное и порядочное сотрудничество с двумя сторонами. А для этого страховая компания, во-первых, должна на должном уровне выполнять свои обязательства перед клиентами, брокерами и агентами, а во-вторых, финансово поощрять качественную и добросовестную работу.

Владислав Немировский: - Мне кажется, что мы хотим, чтобы все случилось само собой. Чтобы вдруг появились люди, которые захотели бы стать страховыми агентами, чтобы вдруг эта профессия приобрела некий облик. Но есть опыт зарубежных стран, где агенты имеют лицензии, где агенты передают свой страховой портфель по наследству. И кто сказал, что именно молодежь должна становиться страховым агентом? Лучшие

агенты по продажам во всем мире - это женщины от 35 до 55 лет. На постсоветском пространстве лучшие продавцы - это бывшие учителя, социологи, медработники. И, наверное, на первом этапе эти люди и придут к нам. Вопрос в том, все ли компании готовы инвестировать в агента, обучать его, сопровождать, защищать. Мы должны дать этим людям статус, сделать эту деятельность лицензионной, защитить ее, дать людям возможность смотреть в будущее. Если говорить о московском рынке, там тоже когда-то не было страхового агента, а сегодня там есть специалисты, которые зарабатывают в год 100-200 тысяч долларов. Бывало даже, что агент за год заработал 700 тысяч долларов. С другой стороны, не все компании могут себе позволить вырастить страхового агента. У нас же в компании это возможно - в рамках страхового холдинга IMG, в который войдет и «Оранта», создается корпоративный университет, который будет заниматься профессиональной подготовкой специалистов компании, и агентам будет уделено особое внимание.

Полис для домика в деревне

- Давайте вернемся к вопросу страхования загородного имущества. Каковы перспективы рынка?

Алена Мельниченко: - Несмотря на существующую сегодня ценовую политику

на рынке недвижимости, где особо дорогостоящим звеном является земля, пригородная часть расширяется и застраивается все дальше и дальше от города. С одной стороны, «поле деятельности» для страховых компаний увеличивается, а с другой - затратная как временная, так и человеческая, финансовая часть по обслуживанию такого рынка не всегда интересна для страховщика.

Анна Морозова: - Приятно, что активы населения растут, но неприятно, что методы создания этих активов далеки от цивилизованных. Многие объекты не могут быть застрахованы исходя из правил пожарной безопасности, а даже если полис будет куплен, то страховщик будет вправе отказать в выплате. Загородное имущество подвержено совсем другим рискам, чем городские квартиры, которые находятся под ежедневным присмотром и обслуживанием. Загородная недвижимость - это другие деньги и риски. Его владельцы должны понимать, что ураган не отменит.

- А какие тарифы сегодня по этому виду страхования?

Ирина Маркевич: - На сегодняшний день страховой тариф по рынку составляет приблизительно полпроцента в год от стоимости имущества. Если говорить о страховании коттеджей как постоянного места жительства, то там тарифы еще ниже, потому что отсутствуют риски залива или возникновения по-

жара по вине третьих лиц, правда, добавляются стихийные явления. Если говорить о страховании дач как временно используемого жилья, то тарифы находятся в пределах 1%-2,5%.

Готовы ли страховые компании продавать продукты через розничные сети супермаркетов?

Алена Мельниченко: - Продажа полисов через торговые сети возможна только по ограниченному числу страховых продуктов, а именно по тем, которые не требуют детализированного анализа предмета (объекта) страхования: осмотра, оценки, детального описания и прочего, а также сложных расчетов страховой суммы и страхового платежа.

Можно отметить, что продаже полисов страхования через торговые сети уже попробовали наши коллеги с российского страхового рынка. Особого восторга от этого проекта они не получили.

Ирина Маркевич: - Наша компания планирует заключать договор с одной крупной сетью супермаркетов. Со второго квартала этого года мы намерены выйти на рынок активных продаж по массовым видам страхования - имущественного и от несчастного случая. Надеюсь, что присутствие нашего агента в магазине обеспечит непосредственную близость к клиенту, и мы сможем приучить людей думать не только о продуктах питания, но и о возможности приобретения страховых услуг.

КСТАТИ

Больше всего страхуются от огня

Александр Залетов: - Чтобы люди понимали необходимость страхования жилья, приведу несколько фактов. По официальной статистике, на протяжении последних семи лет в Украине ежегодно возникало около 50 тыс. пожаров - это в среднем 150 пожаров ежедневно. Каждый день погибают 10 и получают травмы 5 человек, огнем уничтожается более пяти десятков зданий.

Наиболее пожароопасным является жилой фонд, там происходит около 80% всех пожаров, из которых более половины возникает в жилых домах. В большинстве случаев главную роль играет тот самый «человеческий фактор». Материальный ущерб от пожаров в Украине за последние пять лет составил более 3 млрд грн.

Не удивительно, что все чаще у предприятий и населения появляется заинтересованность к страхованию от огня. Сегодня этот вид страховой защиты предусматривается во многих гражданских правоотношениях (аренды, залога, лизинга и т.д.). Этому способствует также налоговая база (платежи у юридических лиц по страхованию имущества от огня включаются в себестоимость продукции). С ростом новизнностей ипотеки будет увеличиваться и количество рисков.

Поэтому страхование от огня предлагают практически все отечественные страховщики, и на рынке уже возникла определенная конкуренция. Удельный вес страховых выплат по возмещению пострадавшим убытков, понесенных в результате пожаров, неуклонно увеличивается. Если в 2001 году страховщиками было возмещено 30,7 млн грн. убытков от пожаров, то в 2007 году - более 200 млн грн.

Государство не должно оставаться в стороне

- Чего страховщики ждут от чиновников?

Владислав Немировский: - Хотелось бы, чтобы принятые законы исполнялись. Например, ситуация, сложившаяся с автогражданкой, уже смешна: закон есть, но его не исполняют. Нужна новая редакция закона о страховании, которую, исходя из опыта, будем ждать очень долго. А без новой редакции мы не можем развивать некоторые направления в бизнесе - приходится очень часто отказываться от интересных бизнес-идей. Кроме этого, в стране должно появиться лицензированное страхование медиков. Во всем мире есть обязательный вид страхования: если врач получает лицензию, он должен быть застрахован от врачебной ошибки.

Круглый стол
подготовили и провели
Светлана ИВАНОВА
и Павел ДИНЕЦ.
Записал Андрей ГАЦЕНКО.
Фото Максима ЛЮКОВА.