

Что имеем – сохраним

Играя важную, в каком-то смысле стратегическую роль в экономике, страхование само непосредственно определяется экономической моделью, отражая степень ее социальной ориентированности. Зависимость тут, как понятно, обратно пропорциональная: чем больше выражен патерналистский характер государственного участия в судьбе граждан, тем меньше они и юридические лица заинтересованы в отчислении части своих доходов на всякий пожарный случай. Однако даже в СССР, где больше всего приблизились к воплощению принципа «от каждого по способностям – каждому по потребностям», страхование, вопреки попыткам объявить его классово чуждым явлением, все же сохранилось, хотя и в сильно усеченных формах. Нужно ли удивляться возрастанию его востребованности в нынешние времена глобальной нестабильности, будто нарочно льющей воду на мельницу страховой идеи.

Как и отечественная социально ориентированная экономическая модель, белорусский страховой рынок демонстрирует на протяжении достаточно продолжительного периода тенденцию к поступательному развитию. Начиная с 2000-х годов в этой области наблюдается последовательный рост, но особенно показательна устойчивость, проявившаяся здесь на фоне последствий мирового экономического кризиса. Беларусь – одна из немногих постсоветских, и не только, стран, где на пике обострения мировых финансовых противоречий не было зарегистрировано ни одного дефолта или банкротства в страховой сфере. Более того, работающие в ней компании даже в наиболее сложном 2009 году показывали рост – пусть и не такой бурный, как в наиболее успешном для страховщиков 2008-м.

Особенно отчетливо это заметно в сравнении со схожими рынками – наших соседей России и Украины. В названных странах в 2009 году особенно сильно «просел» рынок автострахования. До этого оно считалось локомотивом страхового бизнеса, но когда банки, испытывавшие финансовые затруднения, сильно ужесточили условия приобретения автомобилей в кредит или даже совсем прекратили кредитование, объемы продаж новых авто упали на 40–50 %. Соответственно упали взносы по АвтоКАСКО.



С учетом того, что этим процессам предшествовал настоящий всплеск автокредитования в 2008 году, компании, столкнувшиеся с необходимостью возросших выплат по предварительно заключенным договорам, несли большие убытки. Сказалось и то, что многие из них, стремясь на волне страхового бума перехватить друг у друга клиентов, завышали агентские комиссионные до 50 % при норме не более 15 %. Это не могло не отразиться на структуре формирования страховых резервов. Результатом такой недостаточно продуманной финансовой политики стал ряд банкротств страховых компаний, отмеченный, в частности, в Украине.

Одна из причин того, что у нас в стране этого не случилось, – достаточно жесткое регулирование данной сферы. Главное управление страхового надзора, работающее при Министерстве финансов, осуществляет контроль за многими параметрами деятельности компаний – от соблюдения условий формирования страховых резервов и порядка их вложения до установления планки комиссионного вознаграждения. Но, как это часто бывает, инструменты регулирования оказываются палкой о двух концах, и те же факторы, которые уменьшают риски по системе в целом, одновременно сдерживают ее развитие. Факт остается фактом: на сегодняшний день у нас в стране застраховано примерно лишь 10 % от того, что необходимо по западным меркам. К слову, на Западе, ставшем центром зарождения последнего финансового кризиса, страховые компании пострадали от его последствий едва ли не сильнее, чем в переходных странах, и не в последнюю очередь именно в силу развитости страховых и фондовых рынков. Их накрыло уже второй волной, когда вследствие массового невозврата кредитов «повисли» значительные активы, аккумулированные в проблемных банках. Большие убытки понесли зарубежные страховые компании и за счет игры на фондовых рынках, покупки «плохих» бумаг, использования других рискованных инструментов. Еще одним источником убытков стало резкое сужение сегмента лайфового страхования, явившееся результатом ипотечного кризиса.

Вывод о необходимости усиления регулирования в этих вопросах, который был сделан зарубежными финансистами, мог бы послужить очередным подтверждением жизненности основных положений белорусской экономической модели. Но логика развития требует, чтобы отечественные представители данного сектора со своей стороны также сделали вывод о необходимости встречного движения – к европейским стандартам страхования, которые, надо признать, во многих отношениях ушли далеко вперед в сравнении с нашими.

На четвертом Всебелорусском народном собрании в очередной раз было подтверждено, что Беларусь является социально ориентированным государством, а это значит, что ее граждане имеют все основания чувствовать себя защищенными. В то же время очевидно, что предстоящее пятилетие будет периодом всемерного раскрепощения экономической активности различных категорий населения, что не оставляет места для иждивенческих настроений у дееспособных членов общества, способных побеспокоиться о себе самостоятельно.

Виктор Моисеенко, заместитель генерального директора старейшей белорусской страховой компании «Белгосстрах», приводит простой житейский пример. Произошло стихийное бедствие: буря, ураган, и у двух соседних домов сорвало крыши. Один из них был застрахован, второй нет. Владелец второго пишет заявление в местные органы исполнительной власти, и ему оказывают безвозмездную помощь, тогда как собственнику первого строения в ней отказывают на том основании, что он получает страховку. По мнению Виктора Федоровича, такой порядок не способствует воспитанию у граждан чувства ответственности, которое должно быть присуще каждой зрелой самостоятельной личности. Почему государство должно заботиться о тебе больше, чем ты сам о себе позаботился?

Технологии страхования доступны, стоимость услуг вполне приемлема. Так, в Белгосстрахе страховые расценки по сравнению с советскими временами даже снизились. Если раньше тариф по обязательному страхованию строений равнялся 0,3 процентных пункта от страховой стоимости в городе и 0,35 на селе при страховой стоимости 40 %, то сейчас он составляет 0,15 процентных

МНЕНИЕ



Анатолий СВЕРЖ,
генеральный директор
Белорусского
республиканского
унитарного страхового
предприятия
«Белгосстрах»:

– Белгосстрах долго представлять не нужно. Это – крупнейшая отечественная страховая компания, численность коллектива которой составляет около 6 тыс. человек. В нынешнем году она отметит свое 90-летие.

Сегодняшний Белгосстрах – правопреемник одноименной компании, существовавшей на территории нашей страны во времена Советского Союза, поэтому его структура практически не изменилась. Учитывая то, что в определенном смысле мы являемся монополистами, поскольку государство поручило нам выполнять обязательные виды страхования, Белгосстрах занимает более 53 % соответствующего рынка. Но параллельно не меньшее внимание уделяется добровольным видам страхования. Более того, мы стремимся делать на них акцент, в результате чего принадлежащая Белгосстраху рыночная доля в данном секторе возросла до 30 %, и наблюдается тенденция ее увеличения. При средних темпах роста в 116–117 % по добровольным видам страхования они составили более 130 %. Это касается работы как с физическими, так и с юридическими лицами, благодаря чему по добровольным видам страхования мы выполняем программу, утвержденную на пятилетку.

Сегодня Белгосстрах оказывает более 100 видов страховых услуг. Только за последние годы этот перечень расширился приблизительно на два десятка новых видов. Мы можем застраховать практически любое направление деятельности. Стремление предоставить на рынок как можно больше услуг для юридических и физических лиц – это наша стратегия. Еще одно направление работы компании – развитие новых форм обслуживания клиентов. Большое значение при этом придается нашему сайту, внедрению современных форм расчетов и, конечно же, культуре обслуживания. Но главное – способность стопроцентного выполнения своих обязательств.

На конец 2010 года нами собрано более 692 млрд. рублей премий, своим клиентам за этот же период мы выплатили более 450 млрд. рублей.

Конечно, Беларуси еще далеко до показателей страховых взносов на душу населения как во многих зарубежных странах, но сравнивать их не совсем корректно в силу различия условий работы. К примеру, в России можно, застраховав одни только нефте- и газотрубопроводы, получить поступления, сопоставимые с объемом всего белорусского рынка. В государствах Западной Европы преобладающая доля страховых взносов приходится на медицинское и пенсионное страхование, которое у нас пока не развито. Тем не менее отечественный рынок также является достаточно емким, и мы намерены и впредь работать для того, чтобы имеющийся здесь потенциал был реализован в полной мере.

пункта при страховой стоимости 50 %. В итоге средний взнос при обязательном страховании равен примерно 24 тыс. рублей – сумма безусловно посильная даже по меркам невысокой обеспеченности. Вот почему российские страховщики, столкнувшиеся с ситуацией, описанной выше, после череды небывалых пожаров, ставших следствием невиданной летней жары, поставили вопрос об увязывании принятия решения об оказании пострадавшим от различных бедствий государственной помощи с наличием или отсутствием страхового полиса.

Их белорусские коллеги также намерены последовать этому примеру – иначе получается, что наиболее добросовестные граждане оказываются наказанными. Стимулом загодя побеспокоиться о своем имуществе должно быть то, что, в отличие от государственной помощи, которая покрывает ущерб частично, страховка поможет сделать это в полном объеме.

Впрочем, позаботиться не помешало бы не только об имуществе. Да, пока, как показывает статистика, наши граждане больше всего пекутся именно о нем, отодвигая вопросы жизни и здоровья как бы на второй план. Более 60 % взносов соотечественников приходится на страхование транспорта, тогда как на Западе, напротив, такой же процент составляет страхование жизни и здоровья. Эта характерная бесшабашность накладывается на славянский менталитет с его фатализмом и привычкой уповать на «авось пронесет», причудливо сочетающийся с разного рода живучими суевериями: мол, стоит застраховаться – беды не миновать.

На Западе же подходы иные, там гражданин исходит из того, что, не будучи застрахованным, он сильно рискует. У среднестатистического европейца имеется от 7 до 10 полисов, среди которых видное место занимают медицинская и пенсионная страховки. У нас в стране, как известно, медицинская помощь оказывает-

ся бесплатно, более того, заболевшему даже приплачивают из фонда социальной защиты. Но это не означает, что страхованию в данной системе нет места. Как сказал глава государства А.Г. Лукашенко, посещая в октябре минувшего года Республиканский научно-практический центр детской онкологии и гематологии, «людей потихоньку надо приучать к тому, что самое дорогое для нас – это здоровье».

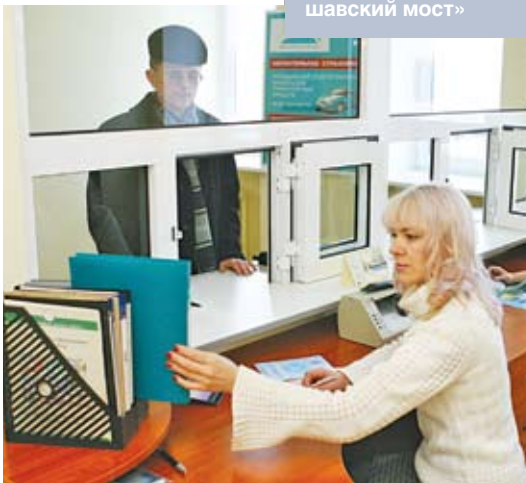
В западноевропейских странах средний объем страховых взносов составляет порядка 3 000 долларов на душу населения, у нас – около 40 долларов. Резерв для роста немалый. Конечно, чтобы приблизиться к европейским стандартам, необходимо прежде достичь сопоставимого уровня доходов.

Эту связь между уровнем жизни и степенью развитости страховых услуг специалисты прослеживают очень четко.

– Интерес к страхованию растет по мере того, как увеличивается благосостояние нашего населения и заботы об удовлетворении первичных потребностей постепенно вытесняются хлопотами собственника, – говорит Виктор Моисеенко. – Скажем, если у человека автомобиль старше 10–15 лет, он обошелся ему недорого, а износ, с учетом которого производятся страховые выплаты, достаточно серьезный, ему невыгодно заключать договор страхования. Другое дело, когда он приобретает новый автомобиль, строит новый дом, квартиру, покупает дорогие вещи, оборудование – он хочет обезопасить свое имущество. Страхование помогает это сделать. Причем компания работает таким образом, чтобы при заключении договора о страховании автомобиля предложить и другие виды страхования, например, квартиры и домашнего имущества. Человек в таких случаях получает определенные дивиденды, в частности, страховые скидки при заключении договоров и наступлении страхового события.

Применительно к практике Белгосстраха повышение жизненного уровня населения выражается в том, что из года в год увеличивается количество заключаемых договоров, увеличиваются и страховые суммы, то есть лимит ответственности, в пределах которого осуществляются выплаты. Так, за лучший в этом отношении 2008 год сумма взносов по добровольным видам страхования увеличилась почти в полтора раза. Тенденция к росту

В офисе компании «Белгосстрах» на пограничном переходе «Варшавский мост»



сохранилась и в дальнейшем, хотя 2009-й, конечно, внес корректировки в его темпы.

Естественно, такие показатели не возникают автоматически. В основе стратегии компании – стремление дойти до каждого клиента и в доходчивой форме разъяснить ему преимущества страхования. Не случайно Белгосстрах больше, чем какая-либо иная компания в нашей стране, ориентирован на работу с населением. Его структура способствует этому: по наследству от СССР компания досталась самая разветвленная агентская сеть, позволяющая охватить всю страну вплоть до самого небольшого сельсовета.

В штате компании трудится более 3 тысяч агентов и еще полторы тысячи агентов, работающих по договорам поручения. И все они не только являются специалистами своего дела, но и отлично разбираются в основах психологии, потому что такого рода нюансы имеют в страховом бизнесе решающее значение. Доказательство – порядка более 90 % всех договоров, заключаемых с физическими лицами, приходится на долю Белгосстраха.

Разумеется, среди этих 90 % встречаются представители самых различных слоев населения, и к каждому нужен особый подход. Например, состоятельный предприниматель едва ли поспешит довериться страховому агенту, в качестве которого традиционно выступают женщины средних лет. Таких охотнее выслушают в отдаленном поселке или дачном кооперативе. Человек же, который добился успеха в бизнесе и заработал определенный капитал, предпочитает видеть перед собой консультанта, как правило, молодого мужчину, изысканного с ним на одном языке и способного привести убедительные для него аргументы.

Но не стоит думать, что первоочередное внимание страховщиков сконцентрировано на обеспеченных людях. Безусловно, они всегда желанные клиенты, заключающие договоры на достаточно крупные суммы. Однако следует учитывать, что число богатых людей в нашей стране относительно невелико, львиную долю поступлений обеспечивает средний класс. К нему, кстати, по классификации страховщиков, относятся и пенсионеры.

Общий объем страховых премий Белгосстраха распределяется между городом и селом примерно поровну. Виктор

МНЕНИЕ



Ирина МЕРЗЛЯКОВА,
генеральный директор
Белорусской ассоциации
страховщиков:

– В отрасли на сегодняшний день работает 16 тыс. человек, из них почти половина – страховые агенты. Что касается рынка, то в прошлом году он демонстрировал улучшенную динамику по сравнению с предыдущим, когда страховому сектору все же довелось ощутить последствия кризисных явлений. Снизился уровень выплат в целом, на определенных сегментах добровольного страхования наметился рост.

В то же время никаких скачкообразных изменений не наблюдается, соотношение примерно 50 на 50 между обязательными и добровольными видами страхования сохраняется, оно даже увеличилось на три процентных пункта в пользу последних по сравнению с аналогичным периодом 2009 года. По-прежнему у нас в добровольном страховании 70 % занимают имущественные риски, примерно 22 % приходится на долю личного страхования, а еще 6–7 % – это страхование ответственности, причем такие тенденции наблюдаются на протяжении уже, наверное, 6–7 лет. Если посмотреть на портфель страхования физических лиц, то по-прежнему 70 % в нем занимает транспортное страхование, несколько выросли взносы по страхованию домашнего имущества, и неплохо пошел такой вид страхования, как страхование ответственности владельцев квартир и от несчастных случаев.

Минувший год ознаменовался приходом на отечественный рынок еще одной компании: свое дочернее предприятие открыл Росгосстрах. Также произошло слияние: две компании, «Купала» и «Виктория», объединились под одним брендом «Купала». Следует отметить и возросшую активность появления новых страховых брокеров. Долгое время этот сегмент рынка стоял у нас на месте, в минувшем же году к четырем существовавшим страховым посредникам прибавились два новых игрока. Конечно, в этом отношении нам еще далеко до некоторых наших соседей: к примеру, в той же Литве действует больше полутора сотен страховых посредников. Но, как бы то ни было, радует, что число игроков на рынке возрастает, к нам приходят иностранные инвесторы, и число посредников увеличивается. Да и в целом, если сравнивать Беларусь с соседями, то никаких падений страхового рынка у нас в стране не отмечалось, напротив, он прирастал, в том числе и в наиболее сложном 2009 году.

Конечно, не может не беспокоить возрастание убыточности, вызванное, в частности, непропорционально высоким уровнем выплат по транспортному страхованию АвтоКАСКО, который порой доходит до 90 %. Это уже серьезный звонок для страховщиков: соотношение убыточности должно соответствовать определенным стандартам. В связи с этим, думается, надо быть готовым к тому, что существующие сегодня тарифы рано или поздно будут повышаться. О конкретных цифрах говорить сложно, но насколько прикидывали актуарии, на сегодняшний день для белорусского рынка средний тариф по страхованию должен быть 5–6 %. Это примерно соответствует уровню, который мы наблюдаем в других странах. На некоторые категории машин тариф может доходить и до 7 %.

Ориентация на опыт других стран уместна и в том, что касается общего объема страховых взносов в расчете на душу населения. В этом отношении Беларуси есть к чему стремиться, потенциал тут очень велик. За следующую пятилетку планируется увеличить этот показатель в 6 раз, что позволит нам для начала подойти к уровню государств Восточной Европы.

Моисеенко отмечает, что в сельской местности работать гораздо проще. Люди там больше предрасположены к контактам, нет никакой проблемы войти в любой дом и завязать беседу с хозяйкой или хозяином. Кроме того, жители села имеют возможность, что называется, воочию наблюдать последствия бурь, ураганов и других стихийных бедствий. Одних только пожаров в республике ежедневно происходит десятка два, и это зрелище лучше любых доводов убеждает в пользу страхования.

В городах сложнее. Достучаться до обитателей многоэтажек и завязать с ними доверительную беседу не получается. Даже просто зайти в дом – и то нелегко: городские жители сейчас отгораживаются от всевозможных посетителей железными дверями, кодовыми замками, домофонами. Это побуждает работников Белгосстраха искать новые формы охвата населения.

В городах основная ставка была сделана на дистанционное обслуживание. Одним из шагов в этом направлении стало включение в счет-извещение об оплате коммунальных услуг, так называемую жировку, предложения о заключении договора страхования. Еще один метод – продажа услуг через Интернет: их можно заказывать, зайдя на сайт компании. Важным элементом продвижения продуктов компании в городе стала и организация, преимущественно в спальных районах, так называемых точек продаж с логотипом Белгосстраха. Расчет, что человек, проходящий мимо, рано или поздно заглянет туда и заключит договор, себя оправдывает.

Существенное значение имеет и активная рекламная кампания, организованная на телевидении, выпуск различных брошюр и даже популярной «Энциклопедии страхования для всей семьи».

– Перед началом широкомасштабной рекламной акции мы провели несколько маркетинговых исследований, которые позволили выявить: население в массе своей положительно относится к страхованию, но при этом ошибочно полагает, что оно стоит дорого, – продолжает Виктор Моисеенко. – Поэтому мы сосредоточили усилия на разъяснении степени риска и доступности страховки, дающей возможность его избежать.

Продуманная тактика дала плоды: если в 2007 году, когда начался эксперимент по

включению предложений Белгосстраха в счета-извещения, на них откликалось не более одного процента владельцев жилых помещений, то спустя три года количество выросло в 3–5 раз.

Помимо поиска новых форм работы с клиентами в Белгосстрахе стремятся максимально удовлетворять их любые запросы, всемерно расширяя спектр предлагаемых услуг. Иллюстрацией может служить недавнее появление на страховом рынке страны новой услуги – добровольного страхования портативных устройств, пионером внедрения которой выступила старейшая отечественная компания.

Новая услуга была принята «на ура», что во многом объясняется возрастающей сложностью и, как следствие, дорогостоящей портативной техники. Эти же качества обусловили и привлекательность данных изделий для любителей нажать криминальным путем. Отделения милиции буквально завалены заявлениями о хищениях мобильных телефонов, фото- и видеокамер, смартфонов, ноутбуков и так далее. Правоохранителям далеко не всегда удается вернуть владельцам их пропажу. А ведь стоимостью устройства ущерб не ограничивается – гораздо труднее бывает измерить цену утрачиваемой вместе с ним информации.

Теперь у владельцев «навороченной» техники, прибегнувших к услуге Белгосстраха, поводов для беспокойства станет меньше. Нужно заметить, что подобные устройства страховались и раньше, но только в комплексе с другими предметами домашнего имущества, да и страховая защита распространялась не далее конкретного адреса, указанного в полисе. Новые правила предусматривают страхование портативных устройств в любом месте их нахождения в пределах нашей страны. Всего же на сегодняшний день компанией заключено порядка 6 млн. договоров, из них более 2 млн. – в добровольном порядке.

Однако репутация компании зиждется на комплексе факторов, и едва ли не самый основной из них – неукоснительное выполнение обязательств перед клиентами. В Белгосстрахе всегда понимали это особенно отчетливо.

– В последнее время существенно ужесточились правила, касающиеся сроков выплаты страхового возмещения, – говорит





На специализированной выставке «Банк. Страхование. Лизинг». Минск, ноябрь 2010 года

Виктор Моисеенко, – поэтому в компании внимательно следят, чтобы установленные рамки строго соблюдались. Те случаи, в которых они нарушаются, пристально изучаются. Практика показывает: чаще всего это связано не с недоработками страховщиков, а с затруднениями в получении справок от компетентных органов, призванных подтверждать факт страхового события. К сожалению, еще бывают задержки с получением справки из ГАИ или, предположим, дефектного акта от ЖЭС, на основании которых осуществляются страховые выплаты. Для любой компании это так же нежелательно, как и для клиента.

Минувшей осенью страну потрясла трагедия на «Пинскдреве»: там произошел взрыв в цехе, имелись жертвы среди работников фабрики. В числе первых пришел на помощь предприятию Белгосстрах – им было застраховано импортное деревообрабатывающее оборудование. В течение недели компания без предварительной оценки, без документального подтверждения перечислила на счет предприятия 3 млрд. рублей для оперативного устранения последствий аварии.

Это событие, которое у всех на слуху. Но и в отношении более мелких происшествий, связанных с имущественными видами страхования среди населения, Белгосстрах принял решение страховую сумму размером до миллиона рублей выплачивать без запроса в правоохранительные органы, что позволило сократить сроки осуществления этого до 10 рабочих дней.

Когда-то Белгосстрах был единственным, кто действовал в этой области на территории Беларуси. За последние 20 лет к нему присоединилось еще более двадцати участников данного рынка. Конечно, два десятилетия по сравнению со 150-летней историей существования страхования в Старом Свете – совсем немного. Тем не менее отечественные компании, равняясь на западные, ставят перед собой амбициозные цели по расширению рынка.

Этому должна способствовать реализация мер, содержащихся в программе развития страхования на будущую пятилетку. Среди них – допуск иностранных страховщиков на рынок страхования жизни, предоставление возможности предприятиям относить взносы по страхованию жизни и пенсий на

себестоимость вне зависимости от формы собственности, отмена 35-процентного порога на долю одного участника в капитале страховой компании и другие. Предусматривается также постепенный переход частных компаний к проведению обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств.

Некоторые положения проекта находятся еще в стадии обсуждения. Например, многие специалисты сомневаются в целесообразности установления такого размерного показателя страховой деятельности, как процентное соотношение взносов к ВВП. Как показывает практика, это приводит к ненужной гонке, демпингу тарифов, от которого страдает в конечном итоге потребитель. Ведь страхование, будучи услугой, отложенной во времени, представляет собой сложный механизм, базирующийся на теории вероятности и множестве других факторов. Пренебрежение хотя бы одним из них приводит к тому, что финансовая стабильность компаний может пошатнуться.

Вообще, в теории страхования считается, что ежегодный прирост рынка более чем на 10 % вступает в противоречие с требованиями финансовой устойчивости сектора. Любопытно, что потребитель интуитивно уловил это. Сегодня появляется все больше клиентов, которые не гонятся за дешевизной услуги, а смотрят, как и в случае с банками, прежде всего на имидж и репутацию компании, чтобы быть уверенными в ее способности обеспечить свои обязательства в полном объеме. Это свидетельствует об углублении понимания нашими гражданами сути страхования.

Известно, что в нынешних формах оно зародилось в Англии в середине позапрошлого столетия как разновидность взаимопомощи судовладельцев, чьи суда периодически не возвращались из плавания. С тех пор этот инструмент существенно изменился и усовершенствовался, но суть его осталась прежней. Она состоит в том, чтобы все понемножку скидывались в определенный фонд и из него можно было бы оказывать поддержку тем, кому в какой-то момент жизни повезло меньше, чем остальным. Взаимопомощь издавна выручала людей, так что, наверное, и сегодня недооценивать ее значение не стоит.

Галина МОХНАЧ