

Александр Хромаков: «Чтобы устоять в кризис, надо очень быстро бежать. Чтобы двигаться вперед – бежать вдвое быстрее»



О будущем цивилизованного страхового рынка в России, уроках «выживаемости» в кризис и особенностях конкурентных стратегий региональных компаний рассказал Александр ХРОМАКОВ, советник генерального директора СК «Екатеринбург».

— Александр Анатольевич, какие события прошлого и 2010 года оказались самыми значительными для страхового рынка и вашей компании?

— Безусловно, основное событие, оказавшее влияние на страховой рынок, — это развитие общеэкономического кризиса. Пожалуй, нет ни одной страховой компании, не почувствовавшей на себе последствий кризиса, отрицательную динамику сборов показали большинство компаний. Для страховщиков самое тяжелое время наступило в середине 2009 года. И до сих пор падение продолжается.

Общая тенденция на рынке добровольного страхования в 2009 году — снижение как по количеству заключаемых договоров, так и в объеме средней страховой премии на договор, а также удешевление страховки, уменьшение размеров страхового покрытия и отказ компаний от страхования части рисков. В локомотивном сегменте рынка — автостраховании — текущая убыточность скакнула на запредельный уровень. У многих страховщиков произошло ужесточение выплатной политики, ухудшение условий выплат, что повлекло рост числа жалоб со стороны страхователей и, как следствие, повышение уровня недоверия к страховым компаниям.

— Считается, что уход недобросовестных игроков будет позитивным итогом кризиса. На сокращение числа СК направлены и законодательные инициативы, в частности, требования по увеличению с 2012 года минимального размера уставных капиталов страховых компаний с 30 до 120 млн. руб. Рынок ждет волну банкротств страховщиков?

— Цивилизованные банкротства (с передачей обязательств по выплатам за несостоятельную компанию другим профессиональным участникам рынка, которые финансово устойчивы и имеют источники для выплат) были бы благом для страхового рынка. И регулятор сегодня многое делает, чтобы законодательно прописать процедуру передачи страховых портфелей и обеспечить условия добровольного ухода с рынка несостоятельных компаний. Нецивилизованный уход — это опустевшие офисы, закрытые двери, и, главное, невыполненные обязательства компаний перед клиентами. Такие случаи вызывают колоссальный кризис доверия к страховому рынку вообще.

Что касается требований к увеличению уставных капиталов страховых фирм, то однозначную оценку этому нововведению мне дать сложно. С одной стороны, это «проект» рынок, очистив его от мертвых и «спящих» компаний, компаний с пустыми лицензиями и тех, кто занимается псевдострахованием. С другой стороны, задачу оставить на рынке только эффективные и устойчивые

компании это требование решает не в полном объеме. Надо понимать, что увеличение уставного капитала не ведет автоматически к улучшению качества активов, а следовательно, не гарантирует исполнения обязательств страховщиком. Уставный капитал, какого бы размера он ни был, должен быть реально наполнен. Капитализация «на бумаге» в несколько млрд рублей еще не означает, что компания сможет отвечать по своим обязательствам лучше чем та, у которой сейчас капитал 50-100 млн. руб., но он реально оплачен и принятые обязательства соответствуют активам. Для очистки рынка от недобросовестных игроков необходимо учитывать в комплексе дополнительные показатели надежности СК, а так же наличие обособленных жалоб страхователей.

— СК «Екатеринбург» — региональная компания. Существует мнение, что грядущие процессы слияний и объединений затронут в первую очередь региональных игроков, им сложнее будет удержаться на рынке, чем крупным национальным страховщикам. Какой стратегии развития придерживается ваша компания, за счет чего возможен рост?

— У нас в Свердловской области емкий привлекательный рынок, на котором работают и федеральные, и региональные компании. Многие местные СК пришли на рынок в 90-е годы, прошли испытание временем, имеют стабильный клиентский портфель. Я думаю, процессы консолидации будут идти, но не за счет поглощений региональных СК федералами. Скорее всего, на рынке закрепятся 2-3 лидирующих региональных игрока, вокруг которых объединятся остальные. Выживут сильнейшие — быстрые в принятии решений, гибкие по цене, четко выстроившие бизнес-процессы, клиентоориентированные компании. Перефразируя высказывание героини известного романа Люиса Керролла, можно сказать: в кризис, чтобы стоять на месте, надо очень быстро бежать, а чтобы интенсивно развиваться — бежать вдвое быстрее.

Кризис рано или поздно закончится. Даже у небольших компаний есть шанс стать лидерами завтра. Мы делаем ставку на лучший сервис для клиентов и лучший уровень обслуживания. И когда закончится кризис, у СК Екатеринбург есть все шансы стартовать уже с иных позиций — позиций сильного бизнеса.

В прошлом году в СК «Екатеринбург» произошли организационные изменения: основная доля компании была приобретена новым владельцем, пришла новая управленческая команда. За неполный год в компании проведены качественные изменения всех бизнес-процессов: разработаны и лицензированы новые актуальные страховые продукты, создано полноценное продающее подразделение, охватывающее все каналы продаж,

реорганизован отдел выплат. Принята и начала реализовываться Стратегия развития компании (до 2013 года).

Задача СК «Екатеринбург» на ближайше время — стать одним из ведущих игроков регионального рынка, войти в топ-10 крупнейших страховых компаний Урала. По некоторым видам деятельности мы уже близки к намеченной цели. А в российском рейтинге по объемам премий в автостраховании по итогам первого полугодия 2010 года мы вошли в сотню компаний-лидеров. Сегодня компания удается развиваться на падающем рынке: в этом году мы серьезно расширили клиентскую базу и отмечаем рост доверия наших страхователей. Об этом свидетельствует высокий уровень пролонгации договоров — свыше 85%.

Мы четко следуем основным принципам развития, которые обеспечивают СК «Екатеринбург» конкурентные преимущества на рынке. Главный из них: мы — местная компания, мы работаем в Екатеринбурге, рядом со своими клиентами, и все решения принимаем здесь, на месте. Это позволяет нам всегда видеть за цифрами и сухими документами живого человека, ведь страхование — тот вид деятельности, где важен непосредственный контакт человека с человеком. В то время как многие федеральные компании перенесли центры принятия решений по страховым выплатам в Москву, мы принимаем решения по согласованию условий договоров и урегулированию страхового случая оперативно, на месте.

Главным критерием оценки своей работы считаем степень удовлетворенности клиентов услугами компании. В любой ситуации мы найдем точки соприкосновения и выполним свои обязательства перед страхователем. Эти гарантии обеспечены профессиональным подходом к принимаемым страховым рискам и безупречной репутацией ООО «СК Екатеринбург» в исполнении принятых на себя обязательств на протяжении всей истории деятельности.

СПРАВКА

Страховая компания «Екатеринбург» (ООО «СК Екатеринбург») основана в 1993 году. Сегодня это динамично развивающаяся региональная страховая компания с универсальным портфелем услуг, включающим как ряд страховых продуктов для частных лиц, так и комплексные программы защиты финансовых интересов предпринимателей и среднего бизнеса. Лицензия ФССН № 0574 66 на 12 видов страхования позволяет ООО «СК Екатеринбург» успешно осуществлять деятельность более чем по 40 правилам страхования.

Ставка на сервис

Победителями в сегодняшней конкурентной борьбе за клиента неизбежно станут те страховые компании, которые предлагают индивидуальный подход к каждому клиенту, дополнительные возможности в рамках стандартных программ, новое качество страховых продуктов и лучший сервис, — уверен директор по страхованию СК «Екатеринбург» Денис АХТАРИЕВ. Об инновациях в области клиентского сервиса и продуктовой политики компании он рассказал нашему корреспонденту.

— Денис Виллиманович, в последнее время все стали свидетелями новой конкуренции между страховыми компаниями, когда главным, а для кого-то единственным способом завоевания клиента и удержания своей доли на рынке были низкие тарифы. Большинство СК объясняют это необходимостью выживания.

— И сейчас, в кризис, и раньше мы наблюдали выход на рынок страховщиков, которые нацеливались на завоевание доли рынка и наращивание клиентскую базу с помощью низких тарифов. А через полгода-год, как правило, видели и последствия таких «завоеваний»: демпингующие компании покидали рынок, к тому же не выполнив обязательства перед своими клиентами. Лидеры по демпингу неизбежно теряют репутацию и клиентов. Мы идем другим путем. Сегодня на страховом рынке все большее значение приобретают уровень сервиса и качество страховых продуктов, дальновидные страховщики делают акцент на максимальное удовлетворение страховых интересов своих клиентов, что может быть обеспечено только с помощью высокой культуры страхового обслуживания. Это — залог устойчивого спроса на страховые услуги.

Одним из приоритетов развития СК «Екатеринбург» является повышение качества клиентского сервиса. В нашем понимании это быстрота урегулирования убытков и высокий уровень надежности компании, предоставление нашим клиентам максимального уровня страховой защиты, широкого спектра услуг, гибких условий страхования. Мы дорожим доверием наших страхователей.

— На какие продукты и дополнительные сервисы вы делаете ставку, какие каналы продвижения страховых услуг используете?

— Мы видим себя универсальной страховой компанией со стабильным портфелем, развитыми каналами продаж, поэтому будем осваивать все интересные и перспективные направления. Мы по-прежнему рассматриваем работу с партнерами и прямые продажи в приоритете развития на ближайшее время.

С другой стороны, очень важно стать в буквальном смысле ближе к клиенту, поэтому в планах СК «Екатеринбург» — развитие филиальной и агентской сети, рост количества точек обслуживания: к началу следующего года мы планируем открыть ряд агентств в Екатеринбурге и городах Свердловской области, далее — выйдем в областные центры Большого Урала и Западной Сибири. В 2010 году у нас начали работать точки продаж в Нижнем Тагиле и Каменске-Уральском, открытые совместно с автоцентрами-партнерами.

Основной акцент в развитии технологичный продаж страховых услуг сегодня сделан на партнерский канал. Партнерские программы выгодны не только страхователям, которые могут получить услуги в одном месте и по оптимальной цене, но и самим организациям-партнерам, поскольку они становятся «оставщиками» клиентов друг для друга и могут в результате эффекта масштаба удешевлять стоимость услуг и распространять скидки на страхователей. Действуя посредником, приводя интересы партнеров к единому знаменателю, мы тем самым помогаем получить выгоду всем, в том числе страхователю, например, с выгодными условиями получения кредита под покупку автомобиля. Сейчас, в частности, мы разрабатываем программу по КАСКО, которая «свяжет» интересы трех партнеров (лизинговых компаний, банков и автосалонов). Эффективное партнерство позволяет нам совместно разрабатывать и реализовывать концептуально новые страховые продукты и увеличивать в них сервисную составляющую.

По видам страхования: локомотивом роста выступает сегмент автострахования. В нем представлены интересные продукты. К примеру, в СК Екатеринбург действует программа «VIP-клиент», которая позволяет владельцам определенных марок автомобилей воспользоваться при наступлении страхового события возможностью получить на время восстановительного кузовного ремонта подменный автомобиль. Такая услуга востребована бизнесменами, для которых важны скорость и комфорт в передвижении и которые не готовы даже на время лишиться определенного уровня качества жизни. Программу страхования «VIP-клиент» протестирована и успешно работает в автоцентрах наших партнеров — «Ауди Центр Екатеринбург», «Тойота Центр Екатеринбург Запад» и «Лексус Центр Екатеринбург».

Основные рабочие идеи нововведений — это повышение качества сервиса, изюминки при урегулировании, востребованные страхователями. Именно поэтому нам интересен страхователь, наученный опытом, понимающий в страховании, в выплатах. Требовательный, опытный страхователь не позволит расслабиться, обратит наше внимание на минусы, не замечаемые изнутри, подскажет новые идеи.

Наша целевая аудитория — это люди со средним уровнем дохода и выше среднего. Такое позиционирование позволяет нам акцентироваться на качественном сервисе. Конечно, при этом мы не можем предложить самый низкий тариф, но это и не наша задача.

— Ведется ли разработка дополнительных услуг в рамках существующих программ страхования?

— Совместно с партнером, группой компаний «Авто Плюс», в этом году мы первыми из местных страховщиков разработали и внедрили процедуру удаленного урегулирования страхового случая. Сегодня любой автовладелец — клиент нашей компании, купивший автомобиль в автосалонах группы в Нижнем Тагиле, Каменске-Уральском или в «Тойота Центр Екатеринбург Запад» — при наступлении страхового события может урегулировать убыток непосредственно в салоне, где была приобретена страховка. Человеку не приходится сначала ехать в страховую компанию за направлением, а потом на СТОА: все документы примут в автосалоне. Там же будет произведен осмотр, первоначальная дефектовка поврежденный и автомобиль поставит в очередь на ремонт. Предоставляя услугу удаленного урегулирования убытков, страховая компания прежде всего заботится о страхователе, для которого и само ДТП, и процедура урегулирования всегда становится испытанием, психологическим стрессом. Помимо негатива, при такой процедуре сокращается количество документов. Это выгодно и автосалону: во время взаимодействия с салоном в процессе урегулирования у страхователя повышается лояльность к данному сервису, к данной марке автомобиля.

Так же СК «Екатеринбург» в рамках КАСКО при наступлении страхового случая, вне зависимости от его характера, если документы из компетентных органов обязательны, предоставляет дополнительную услугу — сопровождение страхователя аварийным комиссаром. Профессиональный аварком, помимо приема документов (заявления, акта осмотра), даст консультации при оформлении необходимых документов в ГИБДД или РУВД, поможет в случае возникающих противоречий отстоять права страхователя и окажет психологическую поддержку. Услуга сопровождения аварийным комиссаром пользуется достаточно большим спросом, особенно у неопытных водителей. С этого года мы включили этот сервис как дополнительную опцию в наши страховые продукты «Новый автомобиль» и «VIP-клиент», которые мы предлагаем совместно с партнерскими автосалонами. Для владельцев дорогих авто (свыше 1 200 000 руб.) опция включена и в продукты, продаваемые через агентский канал.

— Какие сегменты в страховании для вашей компании перспективны, интересны и прибыльны? По вашей оценке, какие страховые продукты в корпоративном секторе могут стать



локомотивами через несколько лет?

— В ближайшее время на рынок будут выведены новые продукты, инициированные изменениями в законодательстве, особенно в сегменте обязательных и временных, полубязательных видов. В том числе сейчас активно разрабатываются законы, содержащие требования об обязательном страховании ответственности: в 2010 году страховщики ждут принятия законопроектов об обязательном противопожарном страховании, страховании ответственности медицинских организаций, ответственности членов СРО различных сфер деятельности и ряда других. Эти законодательные инициативы позитивны и цивилизуют рынок, внедряя страхование в отношения между контрагентами при возмещении ущерба. В добровольных видах такое страхование пока находит понимание только у наиболее добросовестного и ответственного бизнеса.

Данный рынок интересен российским страховщикам: временные виды имеют большую емкость: речь идет о миллиардах рублей страховых премий. Конечно, это будет высококонкурентный сегмент, в который постараются зайти многие СК. Мы стараемся идти впереди рынка и уже сейчас предлагаем ряд программ страхования ответственности для корпоративных клиентов. Это полисы страхования профессиональной ответственности членов СРО, а также программа страхования гражданской ответственности за причинение вреда третьим лицам в результате возгорания пожара. Преимущество «противопожарного» полиса — заключение договора сроком не на один год, а до начала 2012 года (предполагаемого начала введения обязательного противопожарного страхования) с возможностью пролонгации в дальнейшем как обязательного вида.

Екатеринбург
СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ

ООО «СК Екатеринбург»
Лич. С. № 0574 66, выдана ФССН 18.06.2010 г.
г. Екатеринбург,
ул. Тевритина, д. 34/5
Тел: (343) 251-97-90 (91,92)
info@skel.ru
www.skel.ru