



В развитии страхового рынка наступил переломный момент

Ксения Потапова | 2015



фото: КАПИТАЛ-ПОЛИС

Алексей Кузнецов, генеральный директор ЗАО «Страховая компания «Капитал-Полис»

Поделиться: [Facebook](#) 1 [Twitter](#) [Вконтакте](#) 1 [Одноклассники](#)

Будет ли рынок страхования расти – большой вопрос. Но по отдельным видам у нас есть интересные цифры

На фоне общей стагнации рынка сегмент страхования имущества в Петербурге за шесть месяцев 2015 года вырос на 30% по сравнению с аналогичным периодом 2014-го. О проблемах рынка страхования и методах борьбы с недобросовестными клиентами корреспонденту «Эксперта Северо-Запад» рассказал генеральный директор ЗАО «Страховая компания «Капитал-Полис» Алексей Кузнецов.

– *Расскажите, пожалуйста, какое направление страхования развивается сегодня наиболее активно и почему?*

– Сейчас кризис, поэтому говорить о каком-то серьезном развитии, наверное, не совсем правильно. Если мы проанализируем данные по добровольному страхованию за первые шесть месяцев этого года, то увидим, что рынок стагнирует. В России продажи упали на 4%, в Москве и Петербурге выросли на 0,2 и 2,5% соответственно. Правда, по отдельным видам страхования есть интересные результаты. Так, в целом по России каксо упало на 14%, ДМС выросло на 5%, страхование имущества физических и юридических лиц упало на 5%, прочие виды добровольного страхования также упали на 1,4%. В Москве наблюдается похожая динамика каксо – минус 7,2%, ДМС – плюс 11%, страхование имущества – минус 9%, прочие виды – минус 4%. Но в Петербурге, притом, что каксо на 3% снизилось, а ДМС и прочие виды на столько же выросли, страхование имущества показало рост на 30%. Может быть, это случайная погрешность. Нужно будет анализировать данные за более длительный период, например, за год. Но если мы сейчас посмотрим на структуру портфеля добровольного страхования, то в Петербурге страхование имущества занимает всего 12,4% по сравнению с теми же каксо (43) и ДМС (23). В Москве эта цифра – 20%, по России – 18. То есть, может быть, в Петербурге начала меняться структура портфеля. Поскольку раньше страхование имущества либо росло адекватно с рынком, либо слегка проседало. Возможно, теперь оно компенсирует это отставание.

– *Какие проблемы существуют сейчас в сфере страхования?*

– Основная проблема сегодня – это общая ситуация на рынке. Поэтому если раньше нашей стратегией была специализация на личном страховании и даже более узко – на медицинском страховании ДМС и ОМС, то вот уже несколько лет мы стараемся следовать стратегии региональной специализации – то есть хотим быть универсальной компанией, специализирующейся на страховании в определенном регионе, в частности, в Петербурге.

– *Почему вы решили поменять стратегию?*

– У узкой специализации есть свои плюсы и свои минусы. Плюсы – это концентрация на качестве, высокий уровень сервиса, минус – страховой портфель не диверсифицирован. Понимая это, а также то, что порой клиенты хотят получать комплексную услугу, мы приняли решение, что будем предлагать и другие виды страхования, оставаясь сфокусированными на ДМС.

– *Вы упомянули, что на смену стратегии повлияла и общая ситуация на рынке – то есть падение спроса на определенный вид услуг.*

– Да, это тоже важный момент. За девять месяцев этого года показатели по ДМС у нашей компании почти не выросли. В то же время каксо выросло на 39% (хотя, казалось бы, продажи автомобилей падают), а страхование грузов – на 8. На рынке каксо вообще сложилась интересная ситуация. Если многие годы он был очень мягким относительно цены (то есть цена была низкая), то сегодня рынок стал довольно твердым. Цены выросли и особо не падают. Понятно, что это результат длительной политики мягких цен, которая привела к тому, что убыточность по каксо вкупе с ОСАГО для многих компаний стала катастрофической. Сегодня рынок пытается исправить допущенные ошибки.

– *Как кризис повлиял на сферу страхования, может быть, вы видите в нем какие-то плюсы для себя?*

– Могу ответить только штампами. Так, в китайском иероглифе кризис означает и угрозы, и возможности. Соответственно для кого-то кризис – это конец, а для кого-то – новый рывок в будущее. Для «Трансаэро», например, кризис закончился печально. Зато теперь освободились рыночные ниши для новых игроков. Кризис только так и работает. Кто-то с рынка уходит, потому что его бизнес-модель была неправильной. Тот же «Трансаэро» использовал безумный демпинг, который приводил к росту кредиторской задолженности. Зато для других, у кого стратегия более правильная, появляется возможность занять новые ниши плюс избавиться от демпинговых цен и начать зарабатывать. Так происходит на всех рынках, в том числе и на страховом. Ведь такой турбулентности, как сейчас на страховом, да и вообще на финансовом рынке, не было никогда.

– *Какие изменения ожидают рынок страхования в будущем?*

– Сейчас наступил переломный момент. Свое влияние оказывают не только экономические условия – кризис, падение продаж, но и административное воздействие на рынок со стороны Центрального банка.

Топ

- 1 Курс доллара показывает феноменальный рост**

Курс доллара показывает феноменальный рост

- 2 Курс доллара теперь не остановить**

Курс доллара теперь не остановить

- 3 Газпром парировал первый удар**

В российско-украинской газовой войне закончилась очередная битва. Апелляционный суд Швеции приостановил

Сегодня «зарегулированность» рынка становится колоссальной, и любое неисполнение требований ЦБ будет приводить к досрочному уходу игроков, даже если их бизнес-модель была относительно успешной. Подобные примеры уже есть. Достаточно вспомнить историю с компанией «АСК-Петербург». По России же с начала года ЦБ применял лицензионные санкции к почти 100 страховым компаниям. Как рынок будет выглядеть через какое-то время, пока предположить очень сложно. Но он будет другим. Главная задача для компаний сегодня – пережить сложные времена, которые нас ждут. Это текущий год и, возможно, два следующих. После чего, наверное, опять начнется фаза роста. Хотя, если сравнивать с 2009 годом, тогда рынок страхования упал гораздо сильнее. Он резко упал, но затем и резко вырос. Сейчас он практически не падает, но и не растет. И будет ли он расти, это большой вопрос. Возможно, мы вошли в полосу долгосрочной стагнации.

– *Расскажите, пожалуйста, о проблеме недобросовестных страхователей.*

– Недобросовестность потребителя делится на два вида. Есть недобросовестность преднамеренная, которая, по сути, является мошенничеством, и есть непреднамеренная, возникшая по случаю, связанная с тем, чтобы обязательно немножечко «объегорить» страховую компанию или, как это называется, «отбить полис». Безусловно, и тот, и другой вид для нас является неприемлемым, и мы стараемся с этим бороться. Для этого есть целый ряд экспертов, которые анализируют счета и выплатные дела на предмет мошенничества. Так же существует Бюро страховых историй по ОСАГО и каско, куда страховщики обязаны подавать данные, а также могут получить всю информацию по потенциальным клиентам.

– *To есть действительно часто происходят случаи, например, с подстроенным угоном машины, или человек может застраховать свое здоровье, а потом специально взять и сломать себе руку...*

– В каско случаются подстроенные угоны. А что касается здоровья, эти случаи не так часты. В основном они встречаются в страховании от несчастного случая, когда сломанная рука может стоить каких-то денег. Но чаще приходят с диагнозом типа сотрясения мозга, который очень сложно опровергнуть. Надо быть отчаянным человеком, чтобы самому себе сломать руку. В ДМС также встречаются случаи, когда человек просто вводит страховщика в заблуждение, говоря, что ему нужна одна услуга, а получает другую, либо медики «раскручивают» клиента, оказывая избыточное количество услуг. Но это не мошенничество, а злоупотребление. Случан мошенничества в большей степени относятся, конечно, к каско, страхованию грузов, может быть, страхованию имущества. У нас был пример, когда человек приехал из другого города, застраховал в нашей компании машину по каско, уехал обратно и «состряпал» какой-то страховой случай, якобы у него повреждена машина. В выплате мы ему отказали, но он начал в другом городе с нами судиться. Для нас это оказалось проблематично. В итоге мы проиграли, и пришлось заплатить, хотя это было явное мошенничество.

– *Не секрет, что существуют не только недобросовестные страхователи, но и недобросовестные страховщики. Как человеку выбрать компанию, которая не обманет его?*

– Есть некоторые формальные критерии, на которые можно обращать внимание. Первое – опыт работы компании, сколько лет она существует и присутствует на рынке. Второе – наличие дипломов, сертификатов, а еще лучше – наличие рейтинга в рейтингах специализированных рейтинговых агентств. Конечно, кризис 2008–2009 годов начался с того, что банк Lehman Brothers, имевший наивысший кредитный рейтинг, оказался неплатежеспособен, и все рейтинги в результате были поставлены под сомнение. Но все равно рейтинг – это уже хоть что-то. Также можно посмотреть отзывы о компании в Интернете. Правда, нужно иметь в виду, что порой размещение отзывов – это всего лишь способ недобросовестной конкуренции. Ну и, наверное, неплохо было бы поинтересоваться, есть ли возможность даже для застрахованных физлиц, например, пообщаться с руководством компании. Мне кажется, что это важный критерий.

Санкт-Петербург

О компании

Страховая компания «Капитал-Полис» была основана в 1993 году в Санкт-Петербурге. Сегодня «Капитал-Полис» входит в топ-100 страховых компаний по России и занимает пятое место в Санкт-Петербурге по добровольному медицинскому страхованию (ДМС), является членом Союза страховщиков Санкт-Петербурга и Северо-Запада. Страховая компания «Капитал-Полис» предлагает услуги по добровольному и обязательному медицинскому страхованию (ОМС), а также полный комплекс услуг по имущественному страхованию частных и корпоративных клиентов, автострахованию, страхованию грузов и ответственности. В 2008 году компания награждена знаком качества «Сделано в Санкт-Петербурге» за услуги «Добровольное медицинское страхование». По итогам конкурса, проводимого Территориальным фондом обязательного медицинского страхования, компания «Капитал-Полис» занимала первое место по ОМС в Санкт-Петербурге в 2012, 2013 и 2014 годах. В 2015 году рейтинговое агентство «Эксперт РА» присвоило индивидуальный рейтинг надежности ЗАО «СК «Капитал-Полис» на уровне А. По итогам 2014 года ЗАО «СК «Капитал-Полис» награждено дипломом призера ежегодного рейтинга «Топ-7 лучших страховых компаний ДМС», по оценке врачей частных клиник Санкт-Петербурга.

■ «Эксперт Северо-Запад» №43 (717)

Подписаться на «Эксперт» в Telegram

Я рекомендую Рекомендуют 93 тыс. человек. Зарегистрируйтесь, чтобы посмотреть рекомендации друзей

Распечатать

ЭКСПЕРТ ONLINE

с журналом «РУССКИЙ РЕПОРТЕР»

Экономика | Политика | Мир | Культура | Технологии | Интервью | Общество | Видео | Подписка

ИЗДАНИЯ | Эксперт | Эксперт Северо-Запад | Эксперт Сибирь | Эксперт Казахстан | Эксперт Юг | Эксперт Урал | Эксперт Авто
Русский репортер | Обзоры стран

АНАЛИТИЧЕСКИЙ БЛОК | Конгресс «Газелей» | Исследовательский бизнес | ПАРТНЕРЫ | Рамблер | Reuters | Google

МЕДИАХОЛДИНГ «ЭКСПЕРТ» | О Медиахолдинге | Издания и проекты | Expert Online | Контакты

РЕКЛАМА | В интернете | В печати

facebook | twitter | Вконтакте | Livejournal | Google+

18+ | © 1995–2018 Группа «Эксперт» | Политика конфиденциальности | Условия использования материалов |

Свидетельство о регистрации средства массовой информации Эл № ФС 77-31428 от «07» марта 2008 г.
Выдано Федеральной службой по надзору в сфере массовых коммуникаций, связи и охраны культурного наследия