

С Profi for profi СТРАХОВАНИЕ в БЕЛАРУСИ

ИЮНЬ '2020

B e l a r u s I n s u r a n c e J o u r n a l

На страже выплат стр. 11



Неразрешимых проблем нет

На вопросы «СвБ» отвечает руководитель филиала итальянской строительной компании Rizzani de Eccher S.p.a. в Республике Беларусь Альберто Чикуттин

02

Ищем новые пути развития филиала

Интервью с заместителем директора филиала СООО «Белкоопстрах» в г. Гродно Натальей Микшей

06

Статистика по обязательным видам страхования за 2019 год

16

ISSN 2304-1293



9 772304 129008

ГДЕ ВЗЯТЬ ДЕНЬГИ на ремонт квартиры?

При наступлении страхового случая вам не нужно будет об этом думать, если вы заключите договор комплексного страхования квартиры.

Вы обеспечите
страховой защитой:



квартиру



домашнее
имущество



гражданскую
ответственность
перед соседями

От чего будет
застрахована
ваша квартира?

- от аварии отопительной системы, водопроводных и канализационных сетей, выхода из строя электротехники в результате перенапряжения в сети и т.д.;
- от пожара, взрыва, проникновения воды из соседних помещений;
- от неправомерных действий 3-их лиц;
- от стихийных бедствий (высокий уровень воды, сильный дождь, удар молнии и т.д.).

Стоимость комплексного страхования квартиры:

Средний страховой взнос в год, рублей	Страховая сумма, рублей
36	6 000
60	10 000
120	12 000

Страховую сумму вы можете выбрать сами

Хотите застраховать
квартиру со скидкой?

Заходите в личный кабинет на сайте Белгосстраха и оформляйте договор комплексного страхования квартиры со скидкой 10 %. Быстро и удобно!

Предложение действует до 31 декабря.

7557 по тарифам операторов



БЕЛГОССТРАХ

www.bgs.by

РЕДАКЦИОННЫЙ СОВЕТ:

В.И. Тарасов, д-р экон. наук,
профессор, зав. кафедрой
корпоративных финансов
экон. факультета БГУ

М.А. Зайцева, канд. экон.
наук, доцент кафедры
финансов БГЭУ

А.П. Авсейко,
генеральный директор
Белорусского бюро по
транспортному страхованию

И.В. Мерзлякова,
генеральный директор
Белорусской ассоциации
страховщиков

А.Т. Унтон,
генеральный директор
РУП «Белорусская
национальная
перестраховочная
организация»

Г.А. Мицкевич,
генеральный директор
БРУПЭИС «Белэксимгарант»

А.Н. Федорако,
начальник финансово-
экономического управления
БРУСП «Белгосстрах»

В. А. Ефременко,
генеральный директор
ЗАСО «Промтрансинвест»

В.А. Лаврусенко,
генеральный директор
ЗАО «Страховая Компания
"Белросстрах"»

В.С. Новик,
генеральный директор
СБА ЗАСО «Купала»

А.Н. Чайчиц,
генеральный директор
ЗАСО «Белнефтестрах»

Подписной индекс: для ведомственной подписки 006792
для индивидуальной подписки 00679

СТРАХОВАНИЕ в БЕЛАРУСИ

№ 06 (211) июнь 2020

Содержание

Неразрешимых проблем нет	02	16	Обязательное страхование
Показатели деятельности страховых организаций Республики Беларусь	05	21	Страхование жизни и дополнительной пенсии
Ищем новые пути развития филиала	06	24	Система мониторинга как инструмент профилактики страховых случаев в грузоперевозках
Сведения по обязательному страхованию гражданской ответственности владельцев транспортных средств на территории Республики Беларусь	08	27	Система «SIRIUS»: новый эффективный интерфейс для операторов ассистанса
На страже выплат	11	29	Анализ по маркам автомобилей, подвергшихся преступному посягательству в Беларуси за 3 месяца 2020 года

Производственно-практический журнал «Страхование в Беларуси».
Журнал зарегистрирован Министерством информации Республики Беларусь
13.11.2009 в Государственном реестре средств массовой информации за №774.
Учредитель и издатель: © Белорусская ассоциация страховщиков
220005, г. Минск, ул. Пугачевская, 6, офис 502. Тел./факс: +375 17 377-38-26.
E-mail: info@belasin.by www.belasin.by
Редактор: Ирина Мерзлякова

Неразрешимых проблем нет



Альберто Чикуттин, руководитель филиала итальянской строительной компании *Rizzani de Eccher S.p.a.* в Республике Беларусь

Вместе с тем в мировой практике соблюдается неукоснительное требование: при участии строительных компаний в тендере на осуществление строительного-монтажных работ одним из условий допуска тендерного предложения к рассмотрению является наличие полиса страхования строительного-монтажных рисков. Ни один строительный контракт не будет заключен при отсутствии надежного и качественного страхового обеспечения.

В связи с чем модель страхования строительных объектов, финансируемых иностранными инвесторами, является ориентиром для развития белорусского рынка.

Своим опытом страхования строительных объектов в страховых организациях Республики Беларусь с журналом «Страхование в Беларуси» в рамках нашей новой рубрики «Clients/ Мнение» поделился руководитель белорусского филиала итальянской строительной компании «*Rizzani de Eccher S.p.a.*»¹ **Альберто Чикуттин**.

Строительство – сложный и дорогостоящий процесс. На строительной площадке происходят порой неожиданные вещи и роковые случайности. В этом случае избежать негативных финансовых последствий и восстановить финансирование строящегося объекта помогает страхование строительного-монтажных рисков.

В Беларуси данный вид страхования в настоящий момент, к сожалению, не является популярным способом защиты интересов участников строительного процесса или третьих лиц. Но строительный бум последних лет, а соответственно, и рост числа потенциальных страховых случаев заставляют заинтересованных юридических лиц чаще обращаться к данному виду страхования. При этом рынок страхования строительного-монтажных рисков растет за счет страхования имущества, а потенциал страхования ответственности практически не используется.

Уважаемый господин Чикуттин, каковы, на Ваш взгляд, главные аргументы в пользу страхования строительного-монтажных рисков?

Строительство как процесс сопряжено с постоянно движущейся оценкой рисков. Например, вечером на нашем объекте заработает экскаватор – появится котлован, а это уже место повышенной опасности, туда может упасть рабочий, там может накапливаться вода, различные вещества. Подобным образом ситуация на строительных объектах может меняться каждый день, расширяя список потенциальных рисков чуть ли не ежедневно: ведутся работы с электричеством, с водой, под землей, на высоте. Отсюда очевидно, что строительство – это очень рискованный вид деятельности. И, представив потенциальный ущерб, вполне логичным является желание перенести часть рисков на страховую компанию.

Для строительной компании сложности выбора страховщика и, соответственно, условий договора страхования заключаются в двух параметрах: в размере франшизы и размере взноса. Наша задача найти между ними баланс: чтобы меньше

платить, надо увеличивать франшизу, но тогда остается больше непокрытых рисков, если уменьшить франшизу, придется больше заплатить, что не всегда возможно с учетом наших бюджетов. Строительный рынок – это не супербогатый рынок, потому что здесь задействовано мало интеллектуального и много физического труда, что всегда оплачивается меньше.

На любом из объектов нашей компании наличие полиса «*Construction all-risk*» является обязательным условием. К тому же, когда речь идет о крупных проектах, которыми наша компания и старается заниматься, сами заказчики настаивают на том, чтобы генподрядчик имел страховой полис для снижения последствий потенциального ущерба. В то же время нужно учитывать, что есть некоторые факторы, которые невозможно держать под контролем, в первую очередь, это касается человеческого фактора, так как, несмотря на все инструкции и положения, одна человеческая ошибка может стать причиной серьезной трагедии. Поэтому мы считаем и рекомендуем, чтобы при выполнении строительных работ была страховка, покрывающая общие риски, которая позволила бы всем, в том числе рабочим, быть спокойнее и увереннее.

¹ Группа «де Эккер» – одна из ведущих итальянских групп в области строительства и инфраструктуры, которая свыше столетия работает более чем в 30 странах мира.

С какими трудностями Вы столкнулись в процессе заключения договора страхования в Беларуси?

Скажу сразу, в Беларуси мы столкнулись с одной небольшой проблемой. Мы застраховали полностью весь объект, а когда наши субподрядчики обратились в страховые компании, чтобы застраховать «непокрытые промежутки» (а это работы, которые мы не выполняем напрямую, или франшиза, за которую мы отвечаем сами), им было отказано по той причине, что объект уже застрахован генподрядчиком, и страховая компания не смогла или не захотела застраховать дополнительно риски субподрядчиков.

Если обобщить ситуацию в Беларуси и сравнить ее с нашим опытом в других странах, то здесь я бы выделил следующую проблему, хотя я бы даже назвал это не проблемой, а белорусскими реалиями: у местных страховых компаний ограниченные возможности для страхования крупных рисков, так как собственный капитал не позволяет покрывать эти риски, и это иногда становится существенным препятствием.

Другой момент: в Европе распространены правила «*Munich Re*», в которых было унифицировано большинство понятий и терминов, и благодаря этому все участники европейского страхового рынка могут говорить на одном языке. В Беларуси мы сразу были предупреждены сотрудниками страховых компаний, что здесь правила другие, некоторые пункты могут быть устаревшими, где-то можно обнаружить пробелы в местном законодательстве, что в принципе абсолютно понятно, ведь страна имеет относительно небольшой опыт страхования – 30 лет, и, на мой взгляд, для такого незначительного периода прогресс очевиден. Да, это усложняет общение с нашими юристами, которые работают в Италии, они не понимают какие-то моменты и самый частый вопрос: «*А почему?*». На что мы им обычно отвечаем: «*Потому что это Беларусь*». Но проведя 2,5 года здесь, я вижу, что каких-то капитальных или неразрешимых проблем нет, и со всем можно работать.

И то, что мы здесь видели и с чем столкнулись, не может восприниматься

как негативный опыт, а наоборот, как урок. Так, если вернуться к теме строительства, для любого строителя, чем сложнее, тем лучше: строить панельный дом скучно, а когда нужно строить что-то, что оставит след, это намного увлекательней. Соответственно, когда есть какие-то трудности, мы за них с удовольствием беремся.

Какие отметите положительные моменты?

Что я хотел бы особенно подчеркнуть, так это очень положительный опыт взаимодействия с сотрудниками страховых организаций, с кем нам удалось поработать и пообщаться. Подход всегда был настроен на то, чтобы найти решение, максимально устраивающее все стороны в рамках местных законов и практики. Вот, возьмем наш опыт с Белгосстрахом – государственная компания, самая крупная в Беларуси, в принципе, давайте говорить честно, мы им не нужны. Они могли нам сказать: «*У вас такие-то пробелы и минусы, вы не соответствуете нашим требованиям*». Но нет, наоборот, люди шли навстречу, мы достаточно быстро добрались до заместителя генерального директора, обсудили проблемные моменты, даже заказчик подключился, и буквально за три недели мы заключили договор. Здесь я бы определенно отметил доступность и клиентоориентированность.

Другой положительный момент – это присутствие серьезного государственного контроля. Когда у нас возникли страховые случаи и мы обратились к местным компаниям, мы по каждому случаю получили техническую и юридическую поддержку, выплаты, все согласно договору, то есть здесь любой клиент страховой компании может быть спокоен, что он получит то, что должно. В Европе это не всегда так: страховые компании ищут уловки, чтобы избежать выплат, юристы, иски, суды, которые могут тянуться годы, а это все дополнительные затраты.

К тому же, возьмем Италию, страховой бизнес у нас достаточно развитый, и страховые компании себя чувствуют настолько сильно и комфортно, что уже создают конкуренцию банкам, пенсионным фондам, то есть самому государству, а страдает в итоге население – и это как раз та крайность,

которая возникает, когда на рынке нет скоординированного контроля.

Поэтому, на мой взгляд, как потребителя страховых услуг, у которого был опыт как в Беларуси, так и за рубежом, перед вашим рынком стоит задача использовать свои слабые и сильные стороны и создать такие условия, которые позволили бы клиентам еще более комфортно работать со страховыми компаниями, это дало бы вам дополнительные преимущества перед европейскими страховщиками.

Яркий пример – белорусская IT-сфера. 25 лет назад, я думаю, не у многих белорусов был компьютер, но сейчас вы практически на втором месте в мире по IT-технологиям после США, то есть в этом случае как раз-таки вы использовали свои сильные стороны и, что немаловажно, свои пробелы, и добавили самые передовые и современные идеи, создав очень современную экосистему. То есть то, что на поверхности может казаться минусом, надо использовать как плюс и как возможность. И, на мой взгляд, белорусский страховой рынок имеет очень большие возможности, его лишь нужно оптимизировать и увеличить эффективность.

Расскажите о своей практике страхования строительных-монтажных рисков за рубежом?

Если говорить о нашей практике страхования строительных площадок в Европе, мы редко работаем напрямую со страховщиком, так как стоимость все-таки существенно меняется. Обычно мы работаем с одним брокером, с которым у нас заключено соглашение, в рамках которого под каждый объект риски размещаются на международном рынке, то есть, по сути, то же самое, что здесь делает Белорусская национальная перестраховочная организация.

Исходя из белорусского законодательства, мы поняли, что здесь иностранные компании напрямую работать не могут, и им необходимо выстраивать целую цепочку: «местная компания – *Belarus Re* – иностранный брокер или иностранная компания». Процесс сам по себе довольно трудоемкий.

Вдобавок в процессе страхования мы пытались связать белорусских страховщиков с нашими итальянскими либо немецкими страховщиками, и нам это удалось, но с небольшими трудностями, так как белорусские страховщики работают по своему определенному графику и плану, который иногда не совпадает с нашим, а задержки в строительстве очень чреватые, ведь мы рискуем не выполнить свои договорные обязательства, что может привести к неожиданным неприятностям. Вот это действительно тот момент, который можно было бы улучшить.

Строительство в период вирусной эпидемии осложняется многими факторами: заболеванием работников подрядчика и заказчика, сложности с поставкой

импортного оборудования, карантинные ограничения. С чем Вы столкнулись?

Конечно, у всех все поменялось. Думать, что можно перевести стройку на дистанционную работу – безумие, ведь, к сожалению, положить кирпич дистанционно не получится. Соответственно, опять подход тот же – поиск баланса и управление рисками.

У нас, к счастью, не было серьезных очагов инфицирования среди работников. Тем не менее, мы были вынуждены усилить контроль на объекте, ввести профилактические и дополнительные защитные меры, разбить смены. Это, конечно, сказалось, в том числе, на стоимости работ и на сроках выполнения. А невозможность отнесения пандемии к форс-мажорным обстоятельствам не позволяет нам

обратиться к заказчикам с запросом на продление или пересмотр сроков. И этот риск не возьмет на себя никакая страховая компания. Но эти последствия не сравнить с ситуацией в Европе, ведь там были приостановлены все стройки. И мне кажется, что выбранный вами подход выигрышный, ведь в Европе экономика просто остановилась на несколько месяцев, уменьшились доходы населения и поступления в бюджет от налогов, увеличилась нагрузка на социальные службы и на государство. Кто выиграл? Никто. А распространение вируса лишь только перенеслось во времени. Поэтому, на мой взгляд, так же, как Беларусь избрала свою стратегию борьбы с коронавирусом, так и белорусскому страховому сообществу необходимо идти своим уникальным путем. ■

Обсудили рабочие вопросы

16 июня 2020 г. Белорусская ассоциация страховщиков провела рабочее совещание. Учитывая нестабильную эпидемиологическую обстановку, а также рекомендации Минздрава, рабочее совещание было проведено на свежем воздухе на базе Учебно-оздоровительного комплекса «Форум».

Повестка дня рабочего совещания включала обсуждение проблемных вопросов, возникающих в деятельности страховых организаций в период нестабильной эпидемиологической обстановки, ключевыми из которых стали вопросы об установлении размера вознаграждения за услуги по приему денежных средств в качестве страховых взносов ОАО «Небанковская кредитно-финансовая организация «ЕРИП», а также вопросы стандартизации условий по добровольному страхованию.

В рабочем совещании приняли участие руководители всех страховых организаций – членов Белорусской ассоциации страховщиков, а также начальник Главного управления страхового надзора Министерства финансов Республики Беларусь **Осенко Сергей Александрович**.

В рамках рабочего совещания Сергей Осенко озвучил видение регулятора в вопросах стандартизации условий по добровольному страхованию, приведя в пример практику Российской Федерации.

По словам начальника главного управления страхового надзора Министерства финансов Республики Беларусь, установление стандартных условий по добровольному страхованию ни в коей мере не должно подменять правила добровольного страхования, разрабатываемые страховщиками. Стандарты по добровольным видам в основном должны отражать понятийный аппарат, чтобы страхователи однозначно понимали те или иные подходы.

По результатам рассмотрения вопроса стандартизации условий по добровольному страхованию принято решение на первом этапе «осовременить» действующие стандартные требования к условиям и порядку осуществления добровольного страхования рисков кредитополучателей.

Далее в неформальной обстановке участники рабочего совещания продолжили обсуждение накопившихся в компаниях вопросов по ведению деятельности. ■



Statistics

ИТОГИ

Показатели деятельности страховых организаций Республики Беларусь

Показатели государственных страховых организаций и страховых организаций, в уставных фондах которых более 50 процентов долей (простых (обыкновенных) или иных голосующих акций) находятся в собственности Республики Беларусь и (или) ее административно-территориальных единиц, по страхованию не-жизни

тыс. долларов США

№	Наименование страховой организации	Страховые взносы за 1 кв. 2020 г.	Страховые взносы за 1 кв. 2019 г.	Динамика взносов, %	Доля на рынке, %	Выплаты за 1 кв. 2020 г.	Выплаты за 1 кв. 2019 г.	Динамика выплат, %
1	Белгосстрах	74 725,1	70 973,4	5,3	56,0	38 835,8	35 485,0	9,4
2	Промтрансинвест	18 106,5	15 687,2	15,4	13,6	8 025,2	6 362,0	26,1
3	Белнефтестрах	15 321,4	13 335,6	14,9	11,5	6 618,4	5 808,8	13,9
4	TACK	11 791,6	11 667,1	1,1	8,8	8 072,7	7 058,7	14,4
5	Белэксимгарант	8 697,5	9 625,2	-9,6	6,5	6 871,3	3 912,1	75,6
6	Белкоопстрах	4 810,7	4 027,4	19,5	3,6	2 367,0	2 269,8	4,3
ИТОГО		133 452,8	125 315,9	6,5	100,0	70 790,4	60 896,4	16,2

Показатели страховых организаций частной формы собственности по страхованию не-жизни

№	Наименование страховой организации	Страховые взносы за 1 кв. 2020 г.	Страховые взносы за 1 кв. 2019 г.	Динамика взносов, %	Доля на рынке, %	Выплаты за 1 кв. 2020 г.	Выплаты за 1 кв. 2019 г.	Динамика выплат, %
1	Белросстрах	4 015,6	3 865,5	3,9	25,1	2 140,5	2 093,2	2,3
2	Купала	2 764,4	2 554,3	8,2	17,2	1 386,0	923,4	50,1
3	ЭРГО	2 392,4	2 521,6	-5,1	14,9	1 572,7	1 456,0	8,0
4	Имклива Иншуранс	2 005,1	1 729,2	16,0	12,5	841,8	429,8	95,9
5	КЕНТАВР	1 948,7	1 501,8	29,8	12,2	1 264,4	1 099,7	15,0
6	БелВЭБ Страхование	1 644,4	1 455,7	13,0	10,3	841,2	629,1	33,7
7	Ингосстрах	1 258,7	1 045,4	20,4	7,9	636,2	612,4	3,9
ИТОГО		16 029,3	14 673,5	9,2	100,0	8 682,9	7 243,6	19,9

Показатели страховых организаций по страхованию жизни

	Наименование страховой организации	Страховые взносы за 1 кв. 2020 г.	Страховые взносы за 1 кв. 2019 г.	Динамика взносов, %	Доля на рынке, %	Выплаты за 1 кв. 2020 г.	Выплаты за 1 кв. 2019 г.	Динамика выплат, %
1	Стравита	14 865,2	12 230,7	21,5	72,4	4 825,9	3 859,2	25,0
2	ПриорЛайф	5 678,1	4 556,0	24,6	27,6	1 333,0	1 016,0	31,2
ИТОГО		20 543,2	16 786,7	22,4	100,0	6 158,8	4 875,2	26,3

По данным страховых организаций Республики Беларусь

Ищем новые пути развития филиала



Наталья Микша, заместитель директора филиала СООО «Белкоопстрах» в г. Гродно

Расскажите, как пандемия повлияла на работу вашей структуры, на основные показатели деятельности?

Безусловно, эпидемиологическая ситуация существенно повлияла на работу нашего филиала и рынок страховых услуг в целом. Приоритетным считаем сохранение страхового портфеля, кадрового потенциала, который формировался годами, а также соблюдение определенных нормативных показателей.

Приграничное расположение региона сформировало особую структуру страхового портфеля, которая отличается от наших восточных филиалов. Удельный вес Гродненского филиала в общих объемах поступлений страховых взносов СООО «Белкоопстрах» по договорам страхования «Зеленая карта» составлял 44,9 %, по медицин-

Продолжаем знакомиться с коллегами из Гродненского региона. На этот раз на связи филиал СООО «Белкоопстрах» в лице заместителя директора филиала **Натальи Микши**.

скому страхованию выезжающих за границу – 26,5 %.

Сейчас мы видим, что деловая активность бизнеса, связанная с экспортом товаров и услуг, замерла, приостановлен на неопределенный срок активный импорт товаров из стран Евросоюза физическими лицами, закрыты туристические направления. Это стало причиной того, что во втором квартале 2020 года объемы поступления страховых взносов снизились на 48,4 % по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.

В филиале были к этому готовы, потому как сокращение поступления страховых платежей в текущей ситуации – неизбежная реальность. В первом квартале мы динамично наращивали объемы поступления страховых премий. Руководством нашей компании были разработаны уникальные стратегические векторы развития, связанные с внутренним потреблением страховых продуктов. Благодаря их активной реализации мы не только грамотно диверсифицировали свой страховой портфель, но и смогли продолжить эффективную работу во время пандемии.

Как Вы оцениваете работу вашего подразделения в 2019 году? Каков уровень выполнения планов, какие из задач удалось реализовать?

На протяжении ряда лет мы занимаем лидирующее место среди филиалов компании. По итогам 2019 года наш

удельный вес составил более 27 % в объемах общества. Например, темп роста по страхованию имущества организаций составил 104 % к уровню прошлого года, по имущественному страхованию граждан – 106,4 %.

В 2019 году одной из важнейших задач являлось формирование сбалансированного безубыточного портфеля. Так, удельный вес выплат на 01.01.2020 года был снижен на 18,5 п.п. и составил 28,2 %. Об эффективной работе предприятия свидетельствует и получение чистой прибыли за 2019 год в размере более 2,5 млн руб.

Какие задачи и направления развития вашей структуры считаете приоритетным на 2020 год?

Наряду с решением тактических задач для обеспечения финансовой безопасности мы активно ищем новые пути развития филиала. На данном этапе приоритетным направлением является модернизация региональной и городской розничной сети, а также расширение страхового портфеля физических лиц как наиболее активных потребителей страховых услуг.

Мы наблюдаем рост количества заключенных договоров по ГО ВТС РБ. В Гродненской области самый высокий показатель обеспеченности легковыми автомобилями на 1000 чел. – 376 единиц, и данная цифра растет из года в год.

Также мы делаем ставку на кросс-продажи – прирост страховых взносов

по программам «Семейный полис» от несчастных случаев и комплексное жилищное страхование составил 158,7 % за отчетный период.

У филиала налажены хорошие деловые отношения с большим кругом постоянных корпоративных клиентов – юридических лиц. В основе нашей работы заложены два основных принципа, которые позволяют нам не только сохранять страховой портфель, но и динамично прирастать новыми страхователями, – сервис высокого уровня в сочетании с честностью и порядочностью.

Кроме того, мы нашли еще одну составляющую доверительного партнерства. Помимо непосредственного заключения договора страхования, специалисты нередко консультируют компании в нестандартных ситуациях по вопросам правоприменительной практики в области страхования, в том числе и не входящим в страховой портфель клиента.

Какие антикризисные меры вы принимаете для снижения влияния негативных последствий?

Мы оперативно адаптируемся в текущей эпидемиологической ситуации. Традиционные направления имущественного страхования стали пользоваться меньшим спросом, поэтому сейчас особое внимание уделяется медицинскому страхованию. В нашей компании разработаны и активно реализуются новые страховые услуги по личному страхованию, внесены изменения по страховому покрытию добровольного страхования от несчастных случаев, уделяется повышенное внимание формированию пакетных продуктов по добровольному медицинскому страхованию.

Что, по Вашему мнению, необходимо сделать, чтобы увеличить доверие потребителей финансовых услуг к страховому рынку?

Прежде всего, необходимо наладить информирование о важности страхования на государственном уровне. Наглядным примером может служить социальная реклама Министерства по налогам и сборам Республики Бела-



русь, направленная на необходимость уплаты налогов, как проявление уважения к государству и заботы об обществе.

Например, во многих европейских странах страхование сопоставимо по важности с расходами на здоровье, образование, уплату налогов. Люди воспринимают его как неотъемлемую часть своей жизни – это вложения, которые являются гарантией финансовой безопасности. Мы, со своей стороны, делаем все возможное, чтобы и у белорусов сформировалось подобное восприятие.

В любом деле важна слаженность в работе. Что Вы можете сказать о вверенном Вам коллективе?

Команду, которая сформировалась сейчас, можно назвать настоящим бриллиантом. Мы прошли долгий путь формирования и развития, выстроили взаимодействие между подразделениями и научились работать в команде, что является одним из главных

условий успешности. Каждый из нас с воодушевлением ставит перед собой новые задачи, с удовольствием работает над их реализацией и позитивно смотрит в будущее.

Что бы Вы посоветовали участникам страхового рынка?

Участникам страхового рынка Гродненского региона хочу пожелать больше новых клиентов, выгодных сделок, развития перспективных направлений и уверенного движения вперед.

Нашим уважаемым клиентам и партнерам желаем крепкого здоровья, оптимизма, душевного и финансового комфорта, уверенности в будущем, стабильности и благополучия. ■

С уважением, заместитель директора Микша Н.В.

*Страховое общество с ограниченной ответственностью «Белкоопстрах»
УНП 100706519
Специальное разрешение (лицензия)
Министерства финансов РБ
№ 02200/13-00014*

Statistics

ОПЕРАТИВНЫЕ ИТОГИ

Сведения по обязательному страхованию гражданской ответственности владельцев транспортных средств на территории Республики Беларусь (внутреннее страхование) за период с 1 января 2020 г. по 31 марта 2020 г.

№	Страховая организация	Количество заключенных договоров				Сумма поступивших взносов в бел. руб.			
		за март	за весь период	в том числе в электронном виде	за аналогичный период 2019 г.	за март	за весь период	в том числе по договорам в электронном виде	за аналогичный период 2019 г.
1.	Белгосстрах	198 760	491 667	1 982	476 517	8 306 937,04	20 422 354,18	96 513,53	19 369 394,87
2.	ТАСК	44 104	113 893	453	112 475	2 298 382,84	5 681 622,69	25 205,64	5 475 844,35
3.	Белнефтестрах	45 469	117 154	117	105 565	1 946 909,40	4 880 593,19	5 426,12	4 288 014,53
4.	Промтрансинвест	33 328	86 675	255	79 960	1 675 234,33	4 143 359,07	13 246,60	3 610 236,68
5.	Белкоопстрах	19 911	51 903	99	55 412	769 163,96	1 946 173,82	4 664,90	1 956 738,38
6.	Белэксимгарант	12 754	34 007	27	31 472	573 599,96	1 451 118,05	1 180,73	1 282 254,21
7.	Ингосстрах				0				0,00
ИТОГО		354 326	895 299	2 933	861 401	15 570 227,53	38 525 221,00	146 237,52	35 982 483,02

№	Страховая организация	Сумма выплаченного страхового возмещения в бел. руб.			Количество неурегулированных страховых случаев	Количество действующих договоров на конец периода
		за март	за весь период	за аналогичный период 2019 г.		
1.	Белгосстрах	5 411 593,64	15 914 187,78	14 431 981,06	3 266	1 594 650
2.	ТАСК	2 029 059,31	5 618 890,05	5 038 642,86	3 329	300 960
3.	Белнефтестрах	1 268 143,99	3 793 170,66	3 515 089,85	1 954	326 297
4.	Промтрансинвест	1 297 082,18	3 912 335,85	3 082 794,26	1 969	228 006
5.	Белкоопстрах	557 380,07	1 775 873,01	1 567 051,57	727	137 094
6.	Белэксимгарант	617 169,28	1 513 720,83	1 242 773,55	499	85 821
7.	Ингосстрах	62,37	177,37	154,99	1	0
ИТОГО		11 180 490,84	32 528 355,55	28 878 488,14	11 745	2 672 828

Сведения по обязательному страхованию гражданской ответственности владельцев транспортных средств на территории Республики Беларусь (комплексное страхование) за период с 1 января 2020 г. по 31 марта 2020 г.

№	Страховая организация	Количество заключенных договоров			Сумма полученных взносов в бел. руб.		
		за март	за весь период	за аналогичный период 2019 г.	за март	за весь период	за аналогичный период 2019 г.
1.	Белгосстрах	558	2 464	1 988	118 656,88	519 625,75	378 309,31
2.	Белнефтестрах	142	398	274	37 784,98	101 744,96	61 103,87
3.	ТАСК	95	250	166	29 471,37	71 531,95	41 806,13
4.	Промтрансинвест	81	257	211	23 592,56	66 485,00	48 061,52
5.	Белэксимгарант	36	114	64	8 997,30	28 822,92	18 081,04
6.	Белкоопстрах	26	66	63	6 611,81	17 466,82	13 791,03
ИТОГО		938	3 549	2 766	225 114,90	805 677,40	561 152,90

Сведения по обязательному страхованию гражданской ответственности владельцев транспортных средств на территории Республики Беларусь (комплексное страхование) за период с 1 января 2020 г. по 31 марта 2020 г.

№	Страховая организация	Сумма выплаченного страхового возмещения в бел. руб.			Количество неурегулированных страховых случаев	Количество действующих договоров на конец периода
		за март	за весь период	за аналогичный период 2019 г.		
1.	Белгосстрах	120 395,60	355 128,65	121 209,63	27	7 918
2.	Белнефтестрах	25 332,60	94 653,08	21 416,54	36	1 498
3.	ТАСК	66 883,76	116 235,23	36 735,87	39	788
4.	Промтрансинвест	11 690,71	38 750,47	50 124,55	34	928
5.	Белэксимгарант	2 453,0	15 730,62	22 558,80	6	503
6.	Белкоопстрах	8 281,07	22 254,94	22 339,33	11	276
ИТОГО		235 036,74	642 752,99	274 384,72	153	11 911

Сведения по обязательному страхованию гражданской ответственности владельцев транспортных средств на территории Республики Беларусь (пограничное страхование) за период с 1 января 2020 г. по 31 марта 2020 г.

№	Страховая организация	Количество заключенных договоров			Сумма страховых взносов в EUR	Сумма поступивших взносов в бел. руб.		
		за март	за весь период	за аналогичный период 2019 г.		за март	за весь период	за аналогичный период 2019 г.
1.	Белгосстрах	3 310	10 218	6 217	139 477	117 394,83	342 071,12	186 731,34
2.	Белэксимгарант	2 871	7 396	4 236	87 103	85 029,98	214 941,89	115 206,69
ИТОГО		6 181	17 614	10 453	226 580	202 424,81	557 013,01	301 938,03

№	Страховая организация	Количество выплат			Сумма выплаченного страхового возмещения в бел. руб.		
		за март	за весь период	за аналогичный период 2019 г.	за март	за весь период	за аналогичный период 2019 г.
1.	Белгосстрах	6	18	11	2 082,64	21 294,96	37 449,30
2.	Белэксимгарант	2	10	5	1 457,54	7 342,27	2 312,97
ИТОГО		8	28	16	3 540,18	28 637,23	39 762,27

Сведения о реализации белорусских сертификатов «Зеленая карта» за период с 1 января 2020 г. по 31 марта 2020 г.

№	Страховая организация	Количество заключенных договоров			Сумма страховых взносов			
		за март	за весь период	за аналогичный период 2019 г.	всего в EUR (согласно тарифу)			всего в BYN
					за март	за весь период	за аналогичный период 2019 г.	
1.	Белнефтестрах	12 495	55 627	58 502	399 715	1 786 229	1 855 714	4 325 054,95
2.	Белгосстрах	11 790	52 275	61 078	417 435	1 705 866	1 991 899	4 139 042,80
3.	ТАСК	8 270	35 056	41 405	399 168	1 464 547	1 662 016	3 556 924,49
4.	Промтрансинвест	7 602	31 553	32 719	380 274	1 360 133	1 419 380	3 313 650,90
5.	Белэксимгарант	6 804	29 786	33 821	199 135	898 719	1 061 193	2 173 528,76
6.	Белкоопстрах	4 449	19 460	24 110	150 944	619 142	743 983	1 503 483,39
ИТОГО		51 410	223 757	251 635	1 946 671	7 834 636	8 734 185	19 011 685,29

Сведения о реализации белорусских сертификатов «Зеленая карта» за период с 1 января 2020 г. по 31 марта 2020 г.

№	Страховая организация	Сумма заявленных убытков (сумма полученных требований) в евро		
		за март	за весь период	за аналогичный период 2019 г.
1.	Белнефтестрах	188 733,08	492 016,88	592 094,13
2.	Белгосстрах	166 134,29	533 069,03	537 665,64
3.	ТАСК	166 260,54	637 814,17	908 552,32
4.	Промтрансинвест	118 174,76	575 702,26	504 607,87
5.	Белэксимгарант	69 205,89	285 414,78	219 175,42
6.	Белкоопстрах	63 593,43	202 775,36	104 538,28
ИТОГО		772 101,99	2 726 792,48	2 866 633,66

№	Страховая организация	Сумма оплаченных требований в евро			Количество утраченных и испорченных бланков страховых сертификатов	
		за март	за весь период	за аналогичный период 2019 г.	за март	за весь период
1.	Белнефтестрах	124 685,66	483 746,94	600 987,44	356	1 373
2.	Белгосстрах	116 663,42	605 291,20	519 765,67	528	2 124
3.	ТАСК	199 343,37	712 589,24	611 898,58	363	1 464
4.	Промтрансинвест	235 073,38	602 316,11	386 869,82	379	1 354
5.	Белэксимгарант	80 430,80	162 952,28	101 033,53	213	788
6.	Белкоопстрах	57 407,87	166 555,75	143 356,73	279	1 063
ИТОГО		813 604,50	2 733 451,52	2 363 911,77	2 118	8 166

Источник: Белорусское бюро по транспортному страхованию

Из первых уст

Как всем известно, наша компания испытала очень серьезный стресс-тест: на протяжении трех недель у нас были заблокированы счета Департаментом финансового мониторинга Комитета государственного контроля Республики Беларусь. Мы неоднократно обращались во все уполномоченные органы, пытались выяснить причину блокировки.



Сергей Прохорчик, генеральный директор ЗАСО «КЕНТАВР»

Наконец, с 6 июля 2020 года ЗАСО «КЕНТАВР» возобновляет свою деятельность. В связи с этим я решил выступить на страницах нашего журнала со словами благодарности к своим коллегам, которые оказали нам поддержку.

Прежде всего хотел бы выразить благодарность **Андрею Михайловичу Белковцу**, заместителю Министра финансов РБ, который в рамках своих служебных полномочий сделал все возможное для возобновления работы компании. Отдельное спасибо должен сказать моим коллегам – страховщикам и страховым брокерам за то, что в трудную минуту подставили плечо. Благодарен банкам, которые не прекратили сотрудничество и поддержали нас. Также хочу высказать слова благодарности многим автодилерам и медицинским центрам, особенно центру «Экомедсервис», которые, несмотря на блокировку счетов и невоз-

можность вести расчеты, продолжали обслуживать наших клиентов. И, конечно, благодарен своему коллективу за высокий боевой дух и проявленное понимание.

К сожалению, не могу не отметить, что были и те, кто подвел нас в трудную минуту. Мы получили очень сильный удар, но, несмотря ни на что, мы готовы работать, возобновлять деятельность, и мы уверены, что у нас все получится. Понятно, что на сегодняшний день мы не можем функционировать в конкурентной среде в полной мере, и нам понадобится 2-3 недели на восстановление, чтобы в дальнейшем конкурировать со всеми игроками на равных условиях. В связи с этим хотел бы обратиться к страховому сообществу со страниц журнала и попросить своих коллег «подстраховать» нас в этот непростой период восстановления. Нам нужна ваша помощь и поддержка! ■

На страже выплат

Во взаимоотношениях между страховщиком и клиентом процесс урегулирования убытков все еще остается своего рода камнем преткновения. Клиенту и страховой компании, к сожалению, не всегда удается найти общий язык. Бывает, что одно и то же понятие каждая сторона трактует по-своему. Успех в конечном счете зависит от того, насколько хорошо организована система урегулирования, включая слаженность работы каждого ее звена. Как же выглядит идеальная схема урегулирования убытков? Об этом и многом другом мы пообщались с начальником отдела урегулирования убытков СБА ЗАСО «Купала» **Валерием Градовичем** и с заместителем начальника отдела урегулирования убытков по добровольным видам страхования ЗАСО «Промтрансинвест» **Максимом Дедулей**.



Валерий Градович, начальник отдела урегулирования убытков СБА ЗАСО «Купала»

удивление, когда результаты исследования показали, что такие очевидные критерии, как «сумма выплаты», а также «средний срок урегулирования убытка (промежуток времени между заявлением о страховом случае и страховой выплатой)», находятся не на главных ролях! Первые места заняли следующие критерии:

- Возможность не общаться с компетентными органами или минимизация общения с ними.
- Простота, быстрота и удобство подачи документов о страховом случае в страховую компанию.

В нашей компании по обоим параметрам ситуация, как мы считаем, на очень хорошем уровне. За последний год в урегулировании убытков автокаско, например, доля страховых случаев, урегулированных без обращения клиента в компетентные органы (ГАИ, РОВД, МЧС и т. д.) составляет 71 %. Что касается второго параметра, то время, затраченное страхователем при подаче заявления о страховом случае в офисе отдела урегулирования убытков, не превышает 10–12 минут, включая проведение осмотра поврежденного автомобиля и выдачу направления на СТО. При этом страхователь собственноручно в бланках документов заполняет всего 2 графы: «описание обстоятельств случая» и «подпись». При этом чрезвычайно важно организовать работу таким образом, чтобы не создавалась очередь из клиентов. Страховая услуга «автокаско» – дорогой страховой продукт,

и заставлять клиента стоять или сидеть в очереди на подачу заявления о страховом случае – это показатель низкого качества сервиса.

Важную роль в формировании эффективности и качества сервиса при урегулировании убытков является оперативность и дисциплина во взаимодействии с нашими партнерами. Если один клиент столкнется с некачественным уровнем сервиса в страховой компании, то он расскажет об этом 3-4 своим друзьям, но если СТО столкнется с долгими, растянутыми во времени согласованиями заказов-нарядов, а то и с задержками в расчетах, то она расскажет об этом 100 клиентам. Если СТО жалуется на то, что страховая компания требует снизить цены на запчасти или нормативы использования расходных материалов, то это нормально и естественно, но если СТО жалуется на то, что страховая компания целую неделю проверяет заказ-наряд – это просто недопустимо.

Как Вы оцениваете эффективность, а также сервисную составляющую процедуры урегулирования убытков в вашей компании?

Самыми объективными показателями эффективности и качества сервисной составляющей процедуры урегулирования убытков являются показатели роста объема страхового портфеля и коэффициент пролонгации договоров. Конечно, на эти показатели влияют и другие факторы, но только эти показатели можно отобразить в виде чисел.

Несколько лет назад специалисты российского страхового рынка проводили исследование, какие из критериев качества работы службы урегулирования убытков являются для клиентов самыми важными, самыми решающими. Каково же было их

Какие нововведения вы внедрили за последнее время для оптимизации процесса взаимодействия с клиентами?

В последнее время у нас заметно увеличилась доля заявлений о страховых случаях, принимаемых дистанционно – посредством электронной почты и мессенджеров. Это вполне ожидаемо, поскольку раньше для предоставления документов клиенту нужно было найти сканер,

фотокамеру и компьютер с доступом в интернет. Сегодня для предоставления заявления, фотографий и документов, достаточно смартфона. Новые появившиеся возможности весьма удобны для клиента, но нужно понимать, что страховой компании приходится осваивать совершенно новые подходы к построению таких процессов, как организация документооборота, принципов построения обратной связи на каждый контакт с клиентом. Как именно и в какие сроки нужно ответить клиенту на сообщение по электронной почте? Как и в какие сроки нужно отреагировать на сообщение в мессенджере? Все эти вопросы должны иметь четкие ответы и стандарты, на которые нужно ориентироваться.

Буквально 10 лет назад основным принципом организации работы был «за 120 секунд ты должен достать из папки пакет документов по убытку и дать ответ на любой вопрос по нему». Если ты не можешь это сделать, значит, качество твоей работы неудовлетворительное. Сегодня этот принцип безнадежно устарел. На сегодняшний момент у нас работает принцип «на любой вопрос по убытку ты должен ответить, не вставая с рабочего места». Если ты не можешь это сделать, значит, качество урегулирования убытков неэффективное и неудовлетворительное. Это пока еще не электронный документооборот (это перспектива двух-трех месяцев), но уже электронное дублирование документов и передача приоритета от бумажной информации в пользу электронной.

Также нельзя не упомянуть растущую в последнее время роль партнеров в процедуре урегулирования убытков. Существует категория клиентов, для которых подача заявления в страховую компанию удобнее на СТО, на которой они проводят регулярное техобслуживание своих автомобилей. Существует отдельная категория клиентов, которым психологически комфортнее контактировать со страховщиком в лице одного персонального менеджера, который бы занимался как заключением договоров и их продлением, так и их исполнением (чем, собственно, и является урегулирование убытков). Поэтому чтобы максимально удовлетворять нужды клиентов, на этапе приема заявлений,

сбора документов, а также информирования клиентов о ходе урегулирования убытка мы часто прибегаем к услугам наших партнеров.

Специалисты отдела урегулирования убытков находят, что называется, на передовой: вам ежедневно приходится контактировать с большим потоком людей. Расскажите, какие изменения были внесены в процесс урегулирования страховых случаев в условиях пандемии?

Чтобы минимизировать риски закрытия на карантин отдела урегулирования убытков в полном составе, мы приняли решение о разделении сотрудников отдела на три группы: группа приема, группа обработки документов и группа удаленной работы. Первые две группы расположились в разных офисах, а третья стала выполнять работу на дому. Таким образом, если *COVID-19* будет диагностирован у одного сотрудника, то потенциально закрыта на карантин будет только одна группа, а сотрудники двух других групп будут перераспределены таким образом, чтобы заменить недостающих. К сожалению, при таком переходе мы были вынуждены сократить рабочее приемные часы для клиентов, а также отказаться от приема клиентов в субботу, поскольку совместить одновременно трехгруппный принцип работы и соблюдение режимов труда и отдыха сотрудников просто физически невозможно. Но все же это лучше, чем риск парализовать работу всего отдела, а как результат и всей компании!

Большинство клиентов приходят в отдел выплат уже с негативом, настроенные на скандал: машину-то они уже разбили, а чего ждать от страховой, непонятно. Как вам удается нейтрализовать негатив во время общения с клиентами и обеспечить так называемый «positive customer experience»?

Лучший способ нейтрализовать негатив – это всегда оставлять клиенту право выбора. Клиента никогда

нельзя загонять в слишком жесткие рамки, он должен чувствовать, что его мнение учитывается при принятии решений. Даже если у клиента произошел тотальный убыток (когда восстановительный ремонт по предварительным оценкам экономически нецелесообразен), у него должно оставаться несколько опций вариантов урегулирования убытка, а не одна единственная. Например, могут быть рассмотрены варианты с восстановлением автомобиля с учетом деталей-заменителей, с учетом деталей, бывших в употреблении. Рассмотрены варианты с реализацией годных остатков на интернет-аукционе, либо расчетный метод. Ясно и понятно проговорить возможные варианты – задача наших специалистов. При этом можно попробовать порекомендовать клиенту наиболее предпочтительный вариант, но принимаемое решение все равно должно выглядеть как выбранное клиентом, а не навязанное страховщиком. Получается, что таким подходом страховщик предоставляет клиенту возможность самому приобрести «*experience*», а отсутствие жалоб со стороны клиентов, говорит, что опыт «*positive*».

Урегулирование убытков в страховании относится к числу бизнес-процессов, обладающих высоким потенциалом сокращения затрат. В чем, на Ваш взгляд, заключаются основные причины возникновения необоснованных выплат? Какие пути их сокращения?

На мой взгляд, стандартные, очевидные пути оптимизации выплат на сегодняшний день освоены всеми страховыми компаниями. Во-первых, это область оценки и контроля: построение эффективного взаимодействия с экспертами в оценке ущерба, причиненного транспортным средствам, имуществу, грузам, с медицинскими экспертами, пожаротехниками, строительно-техническими экспертами. При этом алгоритмы взаимодействия должны быть построены как в отношении каждодневных, рутинных задач, так и для серьезных, нестандартных случаев. Во-вторых, это выстраивание работы с СТО, автодилерами, медицинскими центрами. Для этого нужно хорошо разбираться в состоянии тех профессиональных



рынков, на которых находят применение предлагаемые нами страховые услуги. Это тот минимум, который должен выполняться в любой страховой компании.

Но сегодня мы хотим шагнуть немного дальше. Исходя из статистики нашего страхового портфеля по автострахованию, доля убыточных клиентов не превышает 8 %, а это огромное поле для того, чтобы вовлечь нашего клиента в процесс минимизации затрат. При наступлении страхового случая клиент зачастую не воспринимает как нечто ценное для него самого нахождение оптимального экономически эффективного варианта урегулирования убытка. Он воспринимает это как попытку страховщика «сэкономить» на клиенте. Наша задача, показать клиенту, что в перспективе минимизация убытка – это прямая выгода для клиента. *«Разрешите предложить Вам наш вариант, и, если он Вас не устроит, мы вернемся к тому варианту, на котором настаиваете Вы».* И если в большинстве случаев клиент останется доволен предложенным нами вариантом, то это и будет означать, что сделанный нами шаг по оптимизации убытков оказался успешным. Это положительно скажется на страховой истории клиента, и у наших продающих структур будет возможность предоставить клиенту скидку на стадии продления договора.

Добавлю, что сокращение затрат в значении «снижение сумм производимых выплат» не должно превращаться в цель, которую необходимо достигнуть любой ценой. В краткосрочном периоде добиться снижения выплат несложно, но как

это отразится на состоянии вашего страхового портфеля в будущем? Если снижение выплат приводит к оттоку клиентов, то такое сокращение затрат нельзя назвать эффективным. Тут нами проводится постоянный контроль по показателю коэффициента возобновляемости договоров, который находится месяц от месяца в пределах 80–85 %, что считаем более чем красноречивым свидетельством правильности выбранной стратегии.

На волне актуальной тенденции разделения бизнес-процессов Вы в целом, скорее, сторонник централизации системы урегулирования убытков или децентрализации?

Среди положительных моментов централизации системы урегулирования убытков: возможность построить единые принципы и стандарты, контролировать их соблюдение, оценивать их эффективность; более высокая производительность труда специалистов, связанная с разделением работы на более мелкие функции, и специализация сотрудников на выполнении отдельных функций. При централизованной системе урегулирования убытков неоспоримым преимуществом является персональная ответственность одного сотрудника, ведущего дело от начала и до конца; возможность персонификации коммуникаций между страхователем и страховщиком.

Выбор системы урегулирования убытков зависит от вида страхования: насколько заявляемые случаи однотипны, однородны и могут быть

разложены на отдельные этапы; и от количества заявляемых убытков. Отсюда вывод: централизованная система урегулирования убытков тем более эффективна, чем более массовым является вид страхования, и тем более эффективна, чем крупнее страховая компания в целом.

На практике в подразделениях компании проводятся только первичные мероприятия по заявленным убыткам (прием заявлений и пр.), остальное проводится по централизованной системе урегулирования убытка.

Какие страховые случаи, курьезные ситуации в Вашей работе особенно запомнились?

Однажды в наш адрес поступило заявление о страховом случае – хищение застрахованных товаров на складе. Злоумышленниками были похищены кожгалантерейные товары на сумму около 4 000 долларов США. Причем сделали это незаметно: по 2-3 единицы товара из каждой коробки на складе. В связи с тем, что при совершении хищения товаров следственные органы не нашли никаких следов взлома замков, повреждений дверей, окон, мы были вынуждены сделать вывод о том, что случай является нестраховым. По всем признакам речь шла о нарушении складской дисциплины и хозяйственного учета на предприятии либо о хищении товаров сотрудниками самого предприятия страхователя. Руководство предприятия страхователя не могло скрыть своего негодования, но факты, установленные следствием, были неумолимы.

Прошел год, и злоумышленники были пойманы сотрудниками правоохранительных органов при совершении очередной кражи по другому адресу. В ходе следствия они рассказали и показали оперативникам, как год назад на предприятии нашего страхователя они аккуратно разобрали участок стены из газосиликатных блоков, проникли в помещение склада, похитили часть товара таким образом, чтобы внешне нехватка товара не бросалась в глаза, а затем обратно собрали стену. Вот таким образом, изначально казавшийся нестраховым, случай оказался страховым по прошествии года, и клиент получил полное возмещение убытков. ■



Максим Дедюля,

заместитель начальника отдела урегулирования убытков по добровольным видам страхования ЗАСО «Промтрансинвест»

Как Вы оцениваете эффективность, а также сервисную составляющую процедуры урегулирования убытков в вашей компании?

Заклучая договор страхования, каждый клиент рассчитывает приобрести защиту своих интересов при наступлении страхового события и защитить себя от последствий наступления возможных рисков. Именно на этапе урегулирования убытков он может на самом деле почувствовать, что же есть страхование и какой в нем смысл. Поэтому лицом компании является не только ее представитель, предлагающий страховую услугу, но и обязательно тот человек или люди, которые в не самые приятные моменты жизни клиента (повреждение автомобиля в дорожно-транспортном происшествии, отделки квартиры в результате залива, получение травмы во время нахождения за границей, необходимость оказания медицинской помощи и др.) окажут консультативную помощь, организуют прием заявления о страховом событии и необходимые для урегулирования процедуры (осмотр поврежденного имущества, визит к врачу и т. д.).

Для того чтобы на первичном этапе, когда страхователь, столкнувшись с проблемой, не оказался с ней один на один, в ЗАСО «Промтрансинвест» работает инфолиния «128», позвонив на которую, клиент может получить квалифицированную консультацию о порядке своих действий. Также задать вопрос и получить ответ по

существованию имеющейся проблемы клиента возможно путем использования различных мессенджеров.

Важно, чтобы клиент понимал, что страховая компания готова разделить с ним его проблему и беспокойства, связанные с наступлением страхового события, и быть рядом на всех этапах решения данной проблемы.

В условиях роста поступления страховых взносов, внедрения новых страховых продуктов важно постоянно анализировать эффективность процедуры урегулирования убытков по различным видам страхования, создавая максимально комфортные условия для клиентов компании при рассмотрении страховых событий и обеспечивая оперативность урегулирования на всех этапах – от приема заявления на выплату до непосредственно ее осуществления. Поэтому мы никогда не можем быть до конца довольны существующей на данном этапе схемой урегулирования и не должны останавливаться на достигнутом, мы находимся в постоянном поиске возможностей по улучшению и оптимизации процесса урегулирования убытков для удобства клиентов.

Какие нововведения вы внедрили за последнее время для оптимизации процесса взаимодействия с клиентами?

Для удобства последующей коммуникации между клиентом и нами по заявляемому происшествию была внедрена система направления *push*-сообщений в мессенджере *Viber* на предоставляемый клиентом номер телефона с зарегистрированным номером заявленного убытка и разъяснением возможности отслеживания статуса заявления (этапа урегулирования) в личном кабинете клиента на интернет-сайте ЗАСО «Промтрансинвест». Таким образом, повышена информированность клиента о процессе рассмотрения его заявления.

Уже упомянутая инфолиния «128» также принимает непосредственное участие в информировании клиентов

о статусе заявления, оказывая, в том числе, консультативную помощь.

Расширены возможности заявления страховых событий онлайн для минимизации посещения клиентами офиса управления урегулирования убытков в условиях неблагоприятной эпидемиологической обстановки.

Специалисты отдела урегулирования убытков находят, что называется, на передовой, Вам ежедневно приходится контактировать с большим потоком людей. Расскажите, какие изменения были внесены в процесс урегулирования страховых случаев в условиях пандемии?

В целях заботы о работниках и посетителях офисов ЗАСО «Промтрансинвест» был предпринят ряд мер по обеспечению безопасности здоровья при их обслуживании: организация соблюдения оптимальной дистанции между клиентами, а также клиентами и специалистами компании, наличие антисептиков в свободном доступе для всех посетителей, обязательная работа специалистов, контактирующих с клиентами, в защитных масках и перчатках, регулярная обработка помещений дезинфицирующими средствами, а также их кварцевание.

Ряд клиентов проявил сознательный подход к ограничению своих передвижений и минимизации возможных контактов с другими людьми, что выразилось в том числе в увеличении приема документов посредством электронной почты, использования обычных почтовых отправок и мессенджеров.

Большинство клиентов приходят в отдел выплат уже с негативом, настроенные на скандал: машину-то они уже разбили, а чего ждать от страховой, непонятно. Как вам удается нейтрализовать негатив во время общения с клиентами и обеспечить так называемый «positive customer experience»?

Основное, с чем сталкивается клиент, с которым произошло страховое событие, особенно попавший в ситуацию впервые, – это множество имеющихся у него вопросов и неопределенность. Приходя в страховую компанию, он должен получить необходимое внимание, равнодушие и ответы на свои вопросы. Потому что именно отсутствие информации вызывает у клиентов беспокойство.

Любая страховая компания обязана урегулировать заявленное событие в соответствии с правилами страхования и нормами законодательства. Задача специалиста страховщика – грамотно, обоснованно, компетентно объяснить клиенту, на что тот может претендовать, учитывая условия страхования, а также, если сообщенное событие не является страховым, разъяснить, почему мы вынуждены отказать в выплате страхового возмещения (обеспечения). Здесь на первый план выходят личностные качества специалистов, их профессионализм, доброжелательность, равнодушие, терпение, готовность услышать и понять клиента, сделать в сложившейся ситуации для него все возможное, в рамках законодательства и условий правил страхования предложить наиболее оптимальное решение возникающих вопросов. Именно эти специалисты формируют позитивный образ компании и обеспечивают положительные отзывы клиентов. В людях, в человеческом капитале, залог успеха любой компании, в том числе страховой.

Урегулирование убытков в страховании относится к числу бизнес-процессов, обладающих высоким потенциалом сокращения затрат. В чем, на Ваш взгляд, заключаются основные причины возникновения необоснованных затрат? Какие пути сокращения?

Сокращение затрат – один из основных вопросов повышения эффективности деятельности любой компании. В ЗАО «Промтрансинвест» ведется постоянная работа по оптимизации бизнес-процессов, ставящая перед собой выполнение каждым сотрудником определенной четкой задачи, а также обеспечивающая надлежащий

контроль за ее выполнением. Это позволяет определить точное и необходимое количество специалистов на весь процесс, что в значительной мере сокращает затраты на заработную плату.

Важную роль в построении эффективной работы процессов по урегулированию играет используемое в работе программное обеспечение, основная задача которого минимизировать возможные ошибки, обеспечить контроль за процессами, снизить время, затрачиваемое на каждую необходимую при рассмотрении убытка операцию. Немаловажны и его возможности по хранению массива данных, а также скорости обработки информации. Возможности программного обеспечения напрямую влияют на эффективность процессов, и, как результат, на скорость рассмотрения заявленного убытка от его подачи до непосредственной выплаты.

Обновление технической базы, использование в работе современной техники, как компьютерной, так и организационной, совершенствование программного обеспечения, используемого в работе для обработки заявленных событий клиентами, дальнейшее внедрение удаленного урегулирования убытков, постоянный поиск более эффективных методов работы по урегулированию являются залогом снижения затрат страховой компании.

На волне актуальной тенденции разделения бизнес-процессов Вы в целом, скорее, сторонник централизации системы урегулирования убытков или децентрализации?

Рассматривая данный вопрос, скажу, что в любом случае во главу угла должна ставиться эффективность работы системы урегулирования убытков. Каждая компания определяет для себя свой путь урегулирования, исходя из видов страхования, которыми занимается, наличием необходимого человеческого ресурса и представительством в регионах страны.

Вместе с тем децентрализация системы урегулирования убытков – это общемировая тенденция. К примеру, в Европе значительное количество

страховых событий рассматривается и урегулируется через посредников. В нашей компании, помимо урегулирования в региональных представительствах Общества, это проявляется в предоставлении полномочий по приему заявлений о страховых событиях страховым брокерам и дилерским автомобильным центрам. Данный механизм является более сложным, но при качественной работе каждого звена итогом будет удобство для клиентов, сокращение сроков урегулирования. Однако в случае крупных или сложных убытков урегулирование, на мой взгляд, должно происходить в центральном офисе компании.

Какие страховые случаи, курьезные ситуации в Вашей работе особенно запомнились?

Курьезных ситуаций не так уж и много, так как страхование довольно серьезная сфера деятельности.

Вспомнился клиент, который, находясь в Австралии, взобрался на забор, чтобы лучше рассмотреть кенгуру. Случайно упал и получил переломы обеих ног. Лечение было возмещено в полном объеме.

Вспомнился страхователь, который хотел, чтобы ему по договору страхования автокаско заменили ветровое стекло на автомобиле, для чего он решил его повредить (или увеличить уже, возможно, имевшиеся повреждения). Стучал по нему каким-то посторонним предметом. Однако незадачливого клиента за его действиями увидел наш специалист, проходя мимо того места. Разумеется, когда клиент примерно через полчаса пришел в нашу компанию для написания заявления о повреждении стекла, от выплаты страхового возмещения ему пришлось отказаться во избежание возможных негативных последствий в отношении себя. ■

Compulsory insurance

ОБЗОР

Обязательное страхование

На конец 2019 года законодательством Республики Беларусь были предусмотрены 11 видов обязательного страхования, право на проведение которых имели государственные страховые организации (Белгосстрах и «Белэксимгарант») и страховые организации, в уставных фондах которых более 50 % долей (простых (обыкновенных) или иных голосующих акций) находятся в собственности Республики Беларусь и (или) ее административно-территориальных единиц.

Страховые взносы

В 2019 году объем страховых взносов по видам обязательного страхования составил 543,3 млн руб., и вырос на 6,5 % по сравнению с 2018 годом (510,2 млн руб.). В пересчете на доллары США объем взносов составил 259,8 млн долларов США,

что на 3,7 % больше уровня 2018 года.

Ниже представлен анализ темпов роста объема страховых взносов по обязательным видам страхования в бел. рублях и долларах США за 2015–2019 гг.

Договоры страхования

Следует отметить, что с 2013 по 2016 годы происходило снижение количества заключенных договоров по видам обязательного страхования, однако с 2017 года наблюдается ежегодная положительная динамика данного показателя. Так, в 2019 году заключено

Таблица 1. Перечень видов обязательного страхования и страховых организаций, имеющих лицензию на их проведение

№ п/п	Наименование вида обязательного страхования	Страховая организация, имеющая лицензию
1	Обязательное страхование строений, принадлежащих гражданам	Белгосстрах
2	Обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств	Белгосстрах, «Белэксимгарант», ЗАО «Промтрансинвест», ЗАО «ТАСК», ЗАО «Белнефтестрах», СООО «Белкоопстрах»
3	Обязательное страхование гражданской ответственности перевозчика перед пассажирами	Белгосстрах, «Белэксимгарант»
4	Обязательное медицинское страхование иностранных граждан и лиц без гражданства, временно пребывающих или временно проживающих в Республике Беларусь	Белгосстрах, «Белэксимгарант»
5	Обязательное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний	Белгосстрах
6	Обязательное страхование ответственности коммерческих организаций, осуществляющих риэлтерскую деятельность, за причинение вреда в связи с ее осуществлением	Белгосстрах
7	Обязательное страхование с государственной поддержкой урожая сельскохозяйственных культур, скота и птицы	Белгосстрах
8	Обязательное страхование гражданской ответственности временных (антикризисных) управляющих в производстве по делу об экономической несостоятельности (банкротстве)	Белгосстрах, ЗАО «ТАСК», ЗАО «Промтрансинвест»
9	Обязательное государственное страхование (предусмотренное в законодательстве обязательное страхование жизни, здоровья и (или) имущества граждан за счет средств соответствующего бюджета)	Белгосстрах
10	Обязательное страхование гражданской ответственности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей за вред, причиненный деятельностью, связанной с эксплуатацией отдельных объектов	Белгосстрах
11	Обязательное страхование гражданской ответственности перевозчика при перевозке опасных грузов	Белгосстрах «Белэксимгарант», ЗАО «Промтрансинвест», ЗАО «ТАСК», ЗАО «Белнефтестрах», СООО «Белкоопстрах»

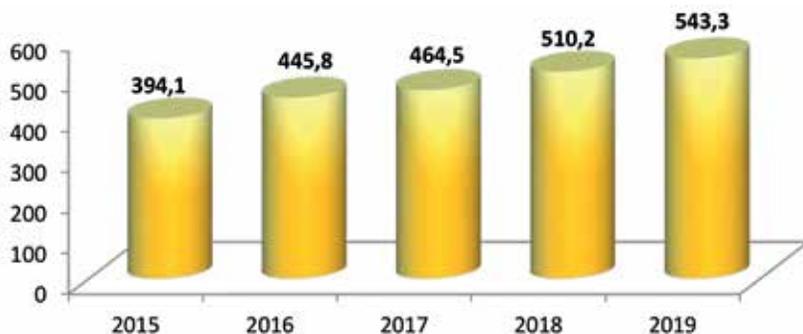


Рис. 1. Объем страховых взносов по обязательному страхованию, млн рублей.

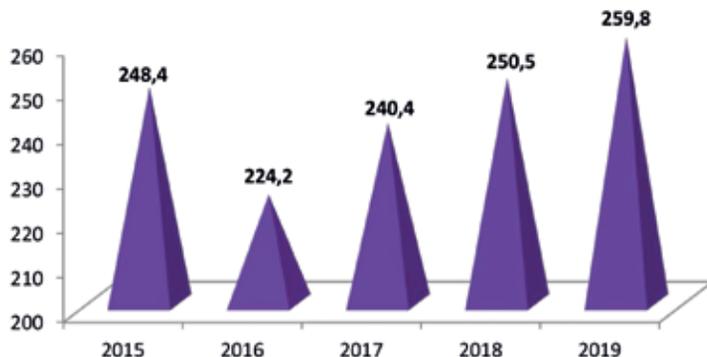


Рис. 2. Объем страховых взносов по обязательному страхованию, млн долларов США.

6 436 405 договоров, что на 101 217 договоров больше уровня 2018 года.

Наибольший прирост количества договоров можно отметить по обязательному страхованию гражданской ответственности перевозчика перед пассажирами (16,7 %) при одновременном снижении начисленных взносов по сравнению с 2018 г. на 11,1 %; спад на 8,7 % – по обязательному страхованию с государственной поддержкой урожая сельскохозяйственных культур, скота и птицы при росте взносов на 26,8 %.

В электронном виде по итогам года заключен 4 961 договор обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств на территории Республики Беларусь (внутреннего страхования).

Страховые выплаты

В 2019 году по видам обязательного страхования страховыми организациями произведено выплат на общую

Таблица 2. Страховые взносы по видам обязательного страхования

Вид обязательного страхования	Начислено взносов в 2019 г., млн руб.	Начислено взносов в 2018 г., млн руб.	Темп прироста 2019/2018, %	Удельный вес в обязательном страховании 2019 г., %
Страхование строений, принадлежащих гражданам	13,2	11,5	14,8	2,4
Страхование с государственной поддержкой урожая сельскохозяйственных культур, скота и птицы	26,0	20,5	26,8	4,8
Страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний	223,4	195,6	14,2	41,1
Медицинское страхование иностранных граждан и лиц без гражданства, временно пребывающих или временно проживающих в РБ	9,8	8,8	11,4	1,8
Государственное страхование прокурорских работников, военнослужащих и др.	0,9	0,5	80,0	0,2
Страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств	258,3	260,5	-0,8	47,6
Страхование гражданской ответственности перевозчика перед пассажирами	4,0	4,5	-11,1	0,7
Страхование ответственности коммерческих организаций, осуществляющих риэлтерскую деятельность, за причинение вреда в связи с ее осуществлением	0,5	0,6	-16,7	0,1
Страхование гражданской ответственности временных (антикризисных) управляющих в производстве по делу об экономической несостоятельности (банкротстве)	0,20	0,20	0,0	0,0
Страхование гражданской ответственности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей за вред, причиненный деятельностью, связанной с эксплуатацией отдельных объектов	6,5	7,3	-11,0	1,2
Обязательное страхование гражданской ответственности перевозчика при перевозке опасных грузов	0,5	0,2	150,0	0,1
ВСЕГО	543,3	510,2	6,5	100,0

Таблица 3. Структура заключенных договоров по видам обязательного страхования

Вид обязательного страхования	Заключено договоров в 2019 г., единиц	Заключено договоров в 2018 г., единиц	Темп прироста 2019/2018, %	Удельный вес в общем количестве в 2019 г., %
Страхование строений, принадлежащих гражданам	959 041	966 812	-0,8	14,9
Страхование с государственной поддержкой урожая сельскохозяйственных культур, скота и птицы	1 116	1 222	-8,7	0,0
Страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний	–	–	–	–
Медицинское страхование иностранных граждан и лиц без гражданства, временно пребывающих или временно проживающих в РБ	155 852	161 272	-3,4	2,4
Государственное страхование прокурорских работников, военнослужащих и др.	–	–	–	–
Страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств	5 283 911	5 172 162	2,2	82,1
Страхование гражданской ответственности перевозчика перед пассажирами	13 074	11 201	16,7	0,2
Страхование ответственности коммерческих организаций, осуществляющих риэлтерскую деятельность, за причинение вреда в связи с ее осуществлением	154	142	8,5	0,0
Страхование гражданской ответственности временных (антикризисных) управляющих в производстве по делу об экономической несостоятельности (банкротстве)	358	337	6,2	0,0
Страхование гражданской ответственности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей за вред, причиненный деятельностью, связанной с эксплуатацией отдельных объектов	21 556	20 570	4,8	0,4
Страхование гражданской ответственности перевозчика при перевозке опасных грузов	1 343	1 470	-8,6	0,0
ВСЕГО	6 436 405	6 335 188	1,6	100

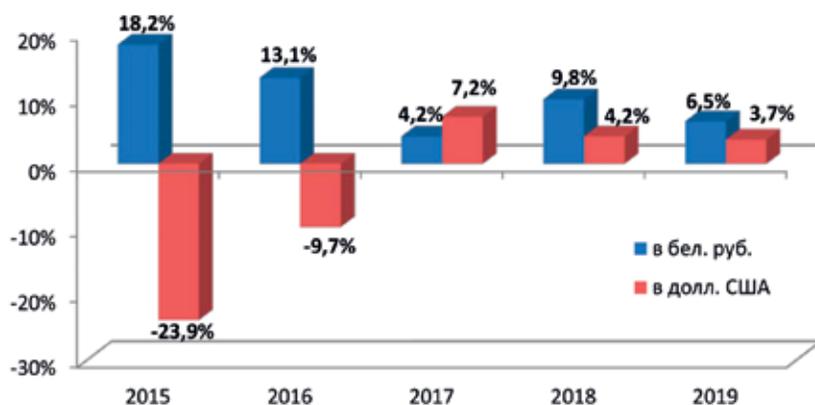


Рис. 3. Прирост страховых взносов по обязательному страхованию в 2015–2019 гг.

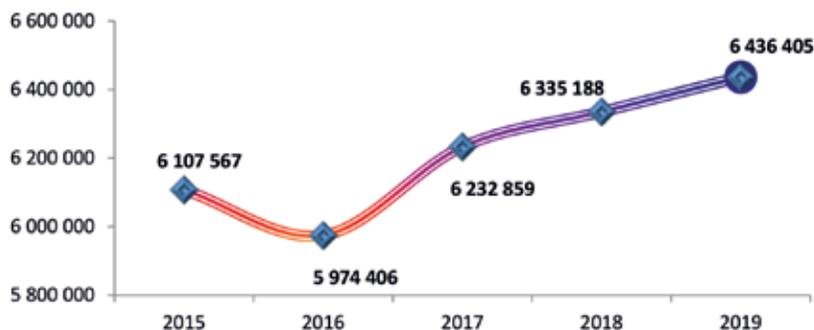


Рис. 4. Количество заключенных договоров по видам обязательного страхования, единиц

сумму 282,2 млн рублей, или 51,9 % объема страховых взносов.

Уровень выплат по видам обязательного страхования в 2019 году сложился следующий:

- страхование строений, принадлежащих гражданам, – 34,0 % (в 2018 г. – 34,9 %);
- страхование с государственной поддержкой урожая сельскохозяйственных культур, скота и птицы – 16,2 % (в 2018 г. – 28,4 %);
- медицинское страхование иностранных граждан и лиц без гражданства, временно пребывающих или временно проживающих в РБ, – 15,3 % (в 2018 г. – 16,0 %);
- страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний 57,3 % (в 2018 г. – 58,6 %);
- государственное страхование прокурорских работников, военнослу-



Рис. 5. Доля страховых организаций по заключенным в электронном виде договорам страхования ОСГОВТС на территории Республики Беларусь (внутреннему страхованию) за 2019 г.

жащих и др. – 92,9 % (в 2018 г. – 94,4 %);

- страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств – 54,9 % (в 2018 г. – 49,9 %);
- страхование гражданской ответственности перевозчика перед пассажирами – 29,9 % (в 2018 г. – 23,2 %);
- страхование ответственности коммерческих организаций, осуществляющих риэлтерскую деятельность, за причинение вреда в связи с ее осуществлением – 4,6 % (в 2018 г. – 2,9 %);
- страхование гражданской ответственности временных (антикризисных) управляющих в производстве по делу об экономической несостоятельности (банкротстве) – 16,1 % (в 2018 г. – 6,4 %);
- страхование гражданской ответственности юридических лиц и индивиду-

Таблица 4. Структура выплат по видам обязательного страхования

Вид обязательного страхования	Выплачено в 2019 г., млн руб.	Выплачено в 2018 г., млн руб.	Темп прироста 2019/2018, %	Удельный вес в общей сумме в 2019 г., %
Страхование строений, принадлежащих гражданам	4,5	4,1	9,8	1,6
Страхование с государственной поддержкой урожая сельскохозяйственных культур, скота и птицы	4,2	5,8	-27,6	1,5
Страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний	128,1	114,7	11,7	45,4
Медицинское страхование иностранных граждан и лиц без гражданства, временно пребывающих или временно проживающих в РБ	1,5	1,4	7,1	0,6
Государственное страхование прокурорских работников, военнослужащих и др.	0,8	0,4	100,0	0,3
Страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств	141,7	130,0	9,0	50,2
Страхование гражданской ответственности перевозчика перед пассажирами	1,2	1,0	20,0	0,4
Страхование ответственности коммерческих организаций, осуществляющих риэлтерскую деятельность, за причинение вреда в связи с ее осуществлением	0,022	0,018	22,2	0,0
Страхование гражданской ответственности временных (антикризисных) управляющих в производстве по делу об экономической несостоятельности (банкротстве)	0,03	0,01	200,0	0,0
Страхование гражданской ответственности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей за вред, причиненный деятельностью, связанной с эксплуатацией отдельных объектов	0,14	0,02	600,0	0,0
Страхование гражданской ответственности перевозчика при перевозке опасных грузов	0,0	0,0	-	-
ВСЕГО	282,2	257,4	9,6	100

Таблица 5. Количество выплат по видам обязательного страхования*

Вид обязательного страхования	Количество выплат в 2019 г., единиц	Удельный вес в общем количестве в 2019 г., %
Страхование строений, принадлежащих гражданам	12 050	7,6
Страхование с государственной поддержкой урожая сельскохозяйственных культур, скота и птицы	235	0,1
Страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний	1 729	1,1
Медицинское страхование иностранных граждан и лиц без гражданства, временно пребывающих или временно проживающих в РБ	5 532	3,5
Государственное страхование прокурорских работников, военнослужащих и др.	1	0,0
Страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств	136 969	86,9
Страхование гражданской ответственности перевозчика перед пассажирами	999	0,6
Страхование ответственности коммерческих организаций, осуществляющих риэлтерскую деятельность, за причинение вреда в связи с ее осуществлением	9	0,0
Страхование гражданской ответственности временных (антикризисных) управляющих в производстве по делу об экономической несостоятельности (банкротстве)	10	0,0
Страхование гражданской ответственности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей за вред, причиненный деятельностью, связанной с эксплуатацией отдельных объектов	57	0,0
Страхование гражданской ответственности перевозчика при перевозке опасных грузов	5	0,0
ВСЕГО	157 596	100

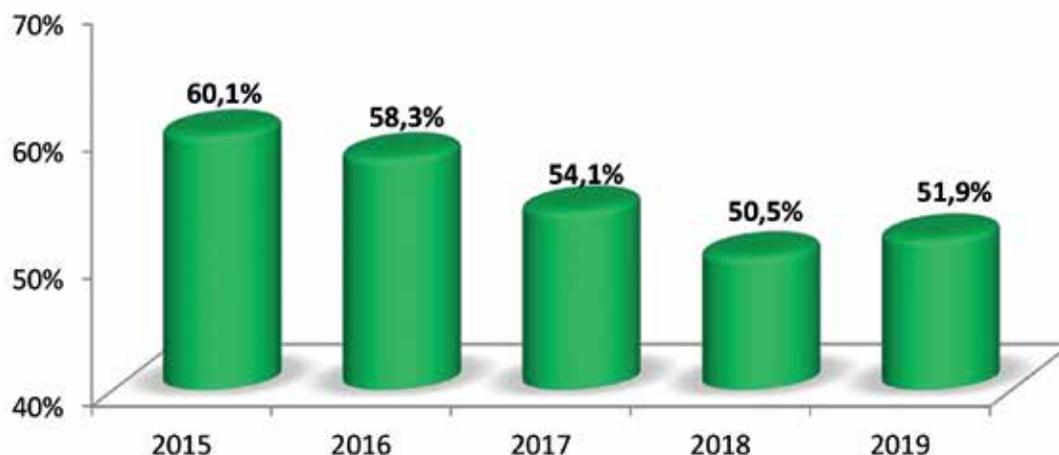


Рис. 6. Уровень выплат по обязательному страхованию в 2015–2019 гг.

альных предпринимателей за вред, причиненный деятельностью, связанной с эксплуатацией отдельных объектов, – 2,2 % (в 2018 г. – 0,2 %);

- страхование гражданской ответственности перевозчика при пере-

возке опасных грузов – 0,1 % (в 2018 г. – 0,7 %).

Сумма выплат в целом по обязательному страхованию в 2019 году увеличилась на 9,6%. Уменьшение суммы выплаченного возмещения отмечает-

ся только по обязательному страхованию с государственной поддержкой урожая сельскохозяйственных культур, скота и птицы (на 27,6%). ■

Материал подготовила
Евгения Шанина

* С 01.09.2019 г. изменилась методика учета количества страховых выплат. Начиная с отчетного периода январь-декабрь 2019 г., в статистической отчетности при подсчете количества выплат страхового возмещения (страхового обеспечения) по страховым случаям учитывается только первый из всех возможных платежей по выплате страхового возмещения (страхового обеспечения) по каждому акту о страховом случае по каждому из видов страхования, по которым произошел страховой случай.

Страхование жизни и дополнительной пенсии

В 2019 году добровольное страхование жизни и дополнительной пенсии осуществляли 2 страховые организации, одна из них государственная – Республиканское дочернее унитарное страховое предприятие «Стравита» и одна частная – СООО «Приор-Лайф». На долю «Стравиты» приходится около 70,0 % всех страховых взносов по видам страхования, относящимся к страхованию жизни.

Доля страховых взносов по видам страхования, относящимся к страхованию жизни, в ВВП в 2019 году составила 0,1 % (0,1% – в 2018 г.), размер взноса на душу населения – 18 руб., или 8,6 доллара США (6,4 доллара – в 2018 г.).

Страховые взносы

Объем взносов по видам страхования, относящимся к страхованию жизни, на 01.01.2020 г. составил 169,3 млн руб., или 12,1 % от общей суммы взносов по рынку. По сравнению с 2018 годом, когда по данному сегменту страхования было начислено 122,8 млн руб., можно отметить весьма существенный прирост взносов на 37,9 %, в долларо-вом эквиваленте – на 34,3 %.

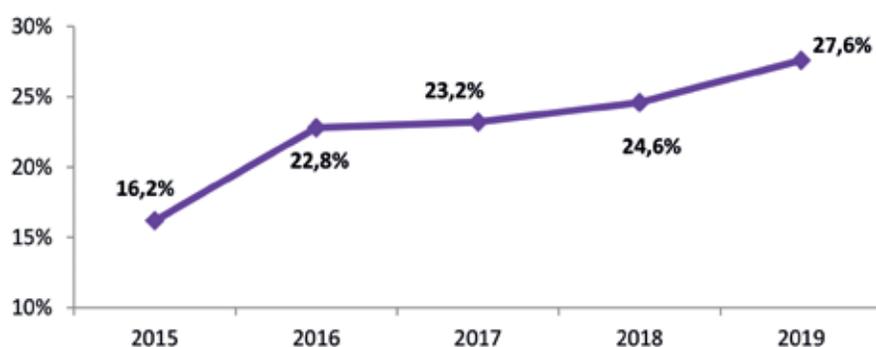


Рис. 1. Доля взносов по страхованию жизни в портфеле личного страхования.

Страховые взносы по договорам, заключенным с юридическими лицами, постепенно снижаются с 75,6 % в 2015 году до 50,4 % от общей суммы взносов по добровольному страхова-

нию жизни и дополнительной пенсии в 2019 году.

Страхование жизни уверенно сохраняет позицию драйвера роста по до-

Таблица 1. Страховые взносы по страхованию жизни и дополнительной пенсии

Вид страхования	Начислено взносов в 2019 г., млн руб.	Начислено взносов в 2018 г., млн руб.	Темп прироста 2019/2018, %	Удельный вес в общем объеме в 2019 г., %
Страхование жизни	100,2	69,7	43,8	59,2
Страхование дополнительной пенсии	69,1	53,1	30,1	40,8
ВСЕГО	169,3	122,8	37,9	100

Таблица 2. Структура заключенных договоров по добровольному страхованию жизни и дополнительной пенсии

Вид страхования	Заключено договоров за 2019 г., единиц	Заключено договоров за 2018 г., единиц	Темп прироста 2019/2018, %	Удельный вес в общем объеме в 2019 г., %
Страхование жизни:	26 195	22 794	14,9	83,3
с физическими лицами	25 838	22 517	14,7	82,2
с юридическими лицами	357	277	28,9	1,1
Страхование дополнительной пенсии:	5 239	4 493	16,6	16,7
с физическими лицами	5 119	4 401	16,3	16,3
с юридическими лицами	120	92	30,4	0,4
ВСЕГО	31 434	27 287	15,2	100,0

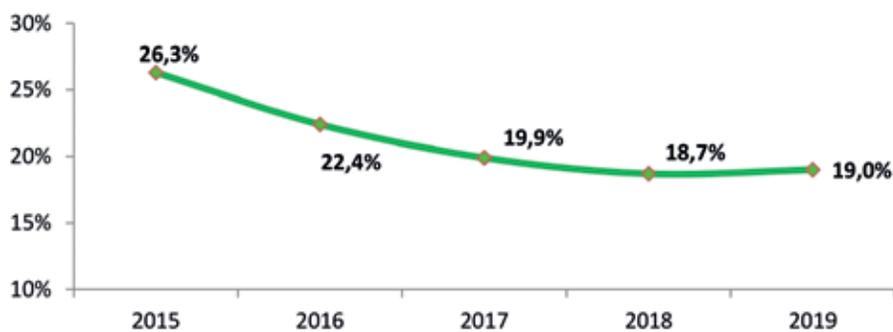


Рис. 2. Доля взносов по страхованию дополнительной пенсии в портфеле личного страхования.

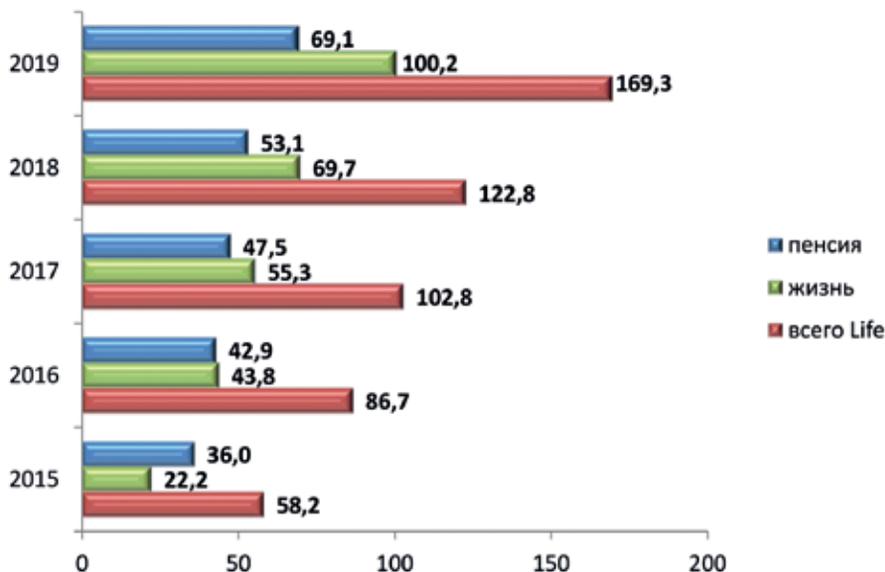


Рис. 3. Структура и динамика страховых взносов по личному страхованию, млн руб.

бровольному страхованию по итогам прошедшего года – темп прироста взносов составил 43,8 %.

Доля страхования жизни в портфеле добровольного личного страхования демонстрирует стабильно положительную динамику: в период с 2010 года по 2019 год она возросла с 7,4 % до 27,6 % соответственно. Распределение взносов по добровольному страхова-

нию жизни по сравнению с прошлым годом немного скорректировалось в сторону увеличения доли взносов по заключенным с физическими лицами договорам. Так, в 2018 году взносы по договорам страхования жизни с юридическими лицами составили 39,7 % от общей суммы взносов по данному виду страхования, с физическими лицами – 60,3 %, а в 2019 году – 33,5 % и 66,5 % соответственно.

По страхованию дополнительной пенсии также наблюдается рост начисленных взносов (69,1 млн руб. – в 2019 г. против 53,1 млн руб. – в 2018 г.). 74,9 % взносов по данному виду страхования приходится на договоры, заключенные с юридическими лицами. Однако доля взносов по договорам с физическими лицами увеличивается на протяжении последних лет: в 2014 г. она составляла 3,4 %, в 2019 г. – уже 25,1 %).

Динамика страховых взносов по страхованию жизни и дополнительной пенсии за 2015–2019 гг. прослеживается на следующей диаграмме (рис. 3).

Договоры страхования

Всего по добровольному страхованию жизни и дополнительной пенсии за 2019 год заключено 31 434 договора. По сравнению с 2018 годом количество заключенных договоров увеличилось на 15,2 %.

При этом наибольший прирост в абсолютном выражении отмечается по договорам добровольного страхования жизни с физическими лицами – на 3 321 единицу.

Существенный темп прироста по итогам года демонстрирует добровольное страхование дополнительной пенсии с юридическими лицами – 30,4 %.

В течение двух последних лет наблюдается положительная динамика по количеству застрахованных по добровольному страхованию жизни и страхованию дополнительной пенсии. По итогам 2018 года прирост данного показателя составил 25,7 %, 2019 года – 5,2 %. Вместе с тем, по страхо-

Таблица 3. Число застрахованных лиц по добровольному страхованию жизни и дополнительной пенсии

Вид страхования	Число застрахованных за 2019 г., чел.	Число застрахованных за 2018 г., чел.	Темп прироста 2019/2018, %	Удельный вес в общем объеме в 2019 г., %
Страхование жизни:	137 468	138 596	-0,8	41,1
с физическими лицами	90 186	92 910	-2,9	27,0
с юридическими лицами	47 282	45 686	3,5	14,1
Страхование дополнительной пенсии:	196 904	179 222	9,9	58,9
с физическими лицами	20 221	16 402	23,3	6,0
с юридическими лицами	176 683	162 820	8,5	52,8
ВСЕГО	334 372	317 818	5,2	100,0

Таблица 4. Структура страховых выплат по страхованию жизни и дополнительной пенсии

Вид страхования	Выплачено в 2019 г., млн руб.	Выплачено в 2018 г., млн руб.	Темп прироста 2019/2018, %	Удельный вес в общем объеме в 2019 г., %
Страхование жизни	47,1	36,5	29,0	68,9
Страхование дополнительной пенсии	21,3	16,8	26,8	31,1
ВСЕГО	68,4	53,3	28,3	100

Таблица 5. Структура страховых случаев по страхованию жизни и дополнительной пенсии

Вид страхования	Кол-во выплат в 2019 г.	В том числе по страховым случаям и видам выплат					
		Дожитие	Смерть	Утрата общей трудоспособности		Прочие	Возврат страховых взносов
				постоянная	временная		
Страхование жизни	29 622	13 953	107	57	28	10 925	4 552
Страхование дополнительной пенсии	10 681	7 309	11	13	0	1 544	1 804
ВСЕГО	40 303	21 262	118	70	28	12 469	6 356

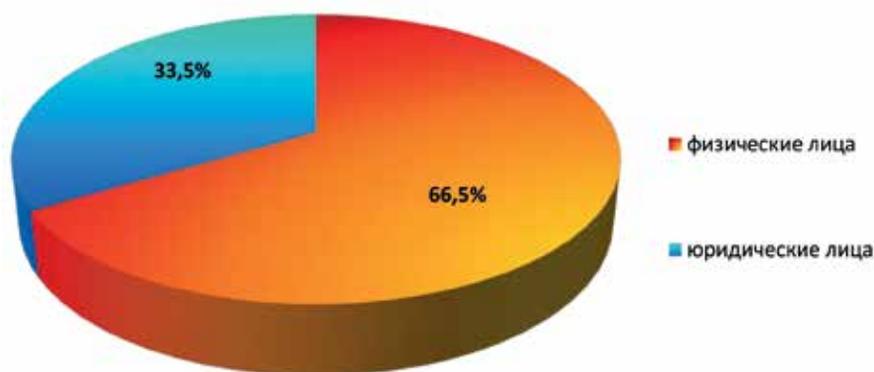


Рис. 4. Структура взносов по страхованию жизни.

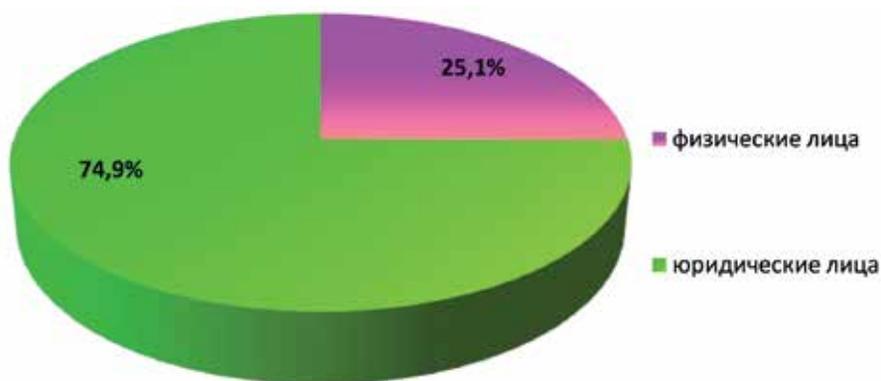


Рис. 5. Структура взносов по страхованию дополнительной пенсии.

ванию жизни с физическими лицами произошло уменьшение количества застрахованных в 2019 году на 2 724 человека, или 2,9 %.

Средняя страховая сумма по договору страхования жизни с физическим

лицом в 2019 году составила 13,4 тыс. руб., в 2018 году эта цифра составила 10,9 тыс. руб., в 2017 году – 10,5 тыс. руб.

Средняя страховая сумма по договору страхования дополнительной

пенсии с физическим лицом в 2019 году довольно существенно выросла и составила 52,4 тыс. руб., в 2018 году – 43,0 тыс. руб., в 2017 году данная цифра составляла 40,9 тыс. руб.

Страховые выплаты

Всего в 2019 году по добровольному страхованию жизни и дополнительной пенсии было произведено 40 303 выплаты на сумму 68,4 млн руб. Уровень выплат составил 40,4 % (в 2018 г. – 43,4 %, в 2017 г. – 30,9 %, в 2016 г. – 42,1 %). Доля выплат физическим лицам составила 34,9 % от общего объема выплат по добровольному страхованию жизни и дополнительной пенсии.

За 2019 год по добровольному страхованию жизни было выплачено страхового обеспечения на сумму 47,1 млн руб. (в 2018 г. – 36,5 млн руб.). Выплаты по добровольному страхованию дополнительной пенсии в 2019 году составили 21,3 млн руб. (в 2018 г. – 16,8 млн руб.). Уровень выплат по добровольному страхованию жизни в 2019 году составил 47,0 %, в 2018 году этот показатель равнялся 52,4 % (2017 г. – 29,9 %). По добровольному страхованию дополнительной пенсии уровень выплат составил 30,8 %, в 2018 г. – 31,6%, в 2017 г. – 32,1 %. ■

*Материал подготовила
Евгения Шанина*

Система мониторинга как инструмент профилактики страховых случаев в грузоперевозках

С какими страховыми случаями на практике сталкиваются клиенты? Какие меры предупреждения существуют, и есть ли инструменты для оперативного реагирования? Рассказываем о том, как современные системы мониторинга могут предотвращать наступление страховых случаев.

Обзор текущей ситуации

Прежде чем рассказать о решениях проблемы, сперва хотим ознакомить вас с актуальной картиной по нападениям и похищениям грузов.

На диаграмме представлено ежегодное количество зарегистрированных обращений (страховых случаев) согласно данным Ассоциации по защите перевозимых грузов (ТАРА) по региону Европа, Ближний Восток, Африка (EMEA), а также цифры прироста в процентах (рис. 1).

Реальное количество значительно больше, так как далеко не каждый случай передается в соответствующие органы.

Как видно на диаграмме, с каждым годом количество инцидентов увеличивается, значительные приросты зафиксированы в 2016 и в 2019 гг.

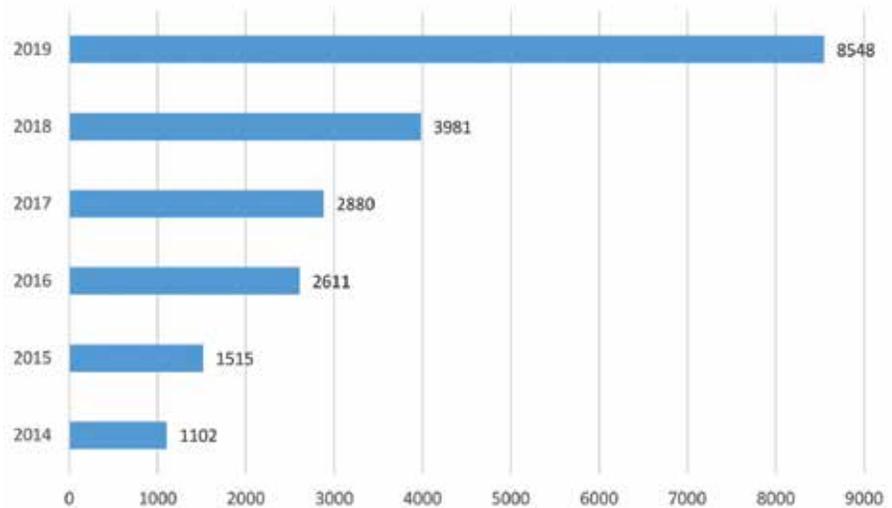


Рис. 1. Зарегистрированные обращения согласно ТАРА, 2014–2019 гг.

За 2019 г. в сравнении с 2018 г. количество преступлений в регионе EMEA (Европа, Ближний Восток, Африка) увеличилось на 114,7 %, сумма потерь в евро превысила 137

млн, и эти цифры стали рекордными за 23 года существования ассоциации, что делает вопросы безопасности перевозки все более и более актуальными.

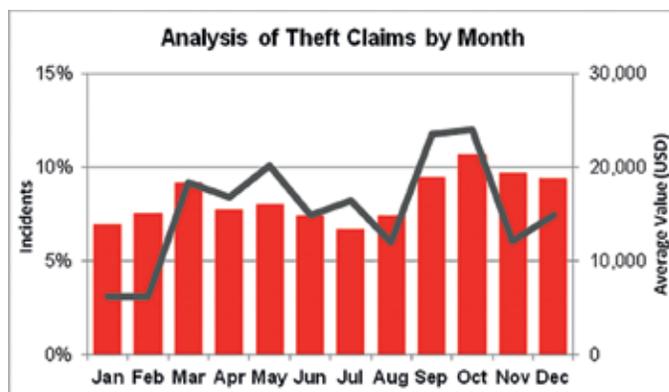


Рис. 2. Количество жалоб о кражах по месяцам (источник: ttclub.com)

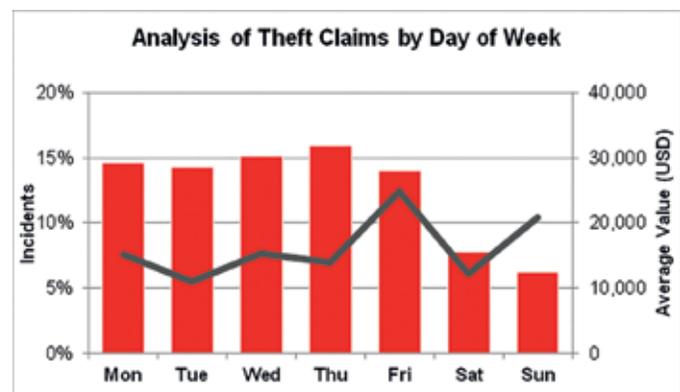


Рис. 3. Количество жалоб о кражах по дням недели (источник: ttclub.com)



Рис. 4. Наиболее похищаемые категории грузов за 2019 г.

Мы можем выделить некоторые интересные тенденции:

- За последние 5 лет с каждым годом количество хищений грузов растет.
- В 3-4 кварталах 2019 г. возросло количество нападений на легковые машины служб доставки, которые поставляют товары от склада конечному потребителю.
- Россия лидирует по количеству зарегистрированных инцидентов в категории «Интеллектуальные кражи» (интересные и креативные варианты мошенничества).
- За 2019–2020 гг. значительно возросло количество инцидентов с проникновением посторонних (чаще всего мигрантов) в прицепы ТС.
- Нидерланды лидируют по количеству зарегистрированных инцидентов с разрезанием тентов, что происходило, как правило, на стоянках в ночное время. Например, был зарегистрирован случай, когда на

Таблица 1. Примеры крупных хищений, произошедших в октябре-ноябре 2019 г.

Похищение транспортного средства со сборным грузом 10 ноября в Эйдховене, Нидерланды	€1 500 000
Кража прицепа, загруженного электроникой, 18 октября в Девентере, Нидерланды	€1 000 000
Похищение партии спортивной одежды также 18 октября, Девентер, Нидерланды	€500 000
Похищение груза фармацевтических препаратов в Москве 15 ноября. Иное место выгрузки было названо водителю по телефону якобы представителем заказчика	€481 068
9 паллет с компьютерами были похищены после того, как грузовик обманом вынудили остановиться 14 ноября в Вемарсе, Франция	€300 000
Похищение прицепа и груза с необорудованной стоянки 10 ноября в провинции Дренте, Нидерланды	€300 000
Похищение 10-тонной партии обуви также путем «интеллектуальной кражи» в Москве 23 ноября	€245 658
Похищение 18 000 бутылок виски путем угона прицепа 25 ноября в Ливерпуле, Великобритания	€212 080
Другие хищения товаров на суммы от €50 000 до €250 000	€2 971 363
Общая сумма потерь за 2 месяца	€7 264 757

одной парковке за одну ночь было вскрыто 26 тентов.

Все больше нападений совершается на небольшие авто во время развоза от склада до финальной точки назначения, так называемое «*last mile delivery*». Согласно данным TAPA за 2019 г. наибольшее число хищений пришлось как раз на данную категорию транспортных средств. Поэтому стоит обращать внимание на безопасность не только больших груженых тягачей, но и маленьких автомобилей.

Есть и сезонные пики: наибольшее число нападений зарегистрировано в период подготовки к большим глобальным и локальным праздникам (рис. 2). А если рассматривать дни недели – это среда/четверг (рис. 3).

Топ-10 стран региона EMEA с наибольшим количеством зафиксированных инцидентов за 2014–2019 гг.: Нидерланды, Великобритания, Франция, Германия, Испания, ЮАР, Россия, Бельгия, Румыния и Италия. В 2019 г. место Румынии заняла Швеция. И на эти 10 стран пришлось 94,4 % всех зарегистрированных случаев, а в лидеры по количеству инцидентов в регионе вышла Германия с приростом в 1 945 % к прошлому году. Да, эта цифра реальная!

Какие же грузы относятся к наиболее похищаемым? Понятно, что покуша-

ются на наиболее ликвидные товары. К ним относятся: табачные изделия, продукты питания и напитки, мебель и товары для дома (рис. 4).

Касательно географии, инциденты регистрируются во всех частях региона: нет абсолютно защищенных мест. Преступления совершаются повсеместно.

Сколько это в деньгах?

Правдивая история в цифрах за октябрь-ноябрь 2019 г. представлена в таблице ¹.

Статистика «интеллектуальных краж» за 2019 г.

Под интеллектуальными кражами мы подразумеваем махинации с документами или обман водителя. Это более характерно для России и стран СНГ. При этом грузы бывают совершенно разные, как и локации. Приведем несколько примеров и статистику:

- В России такие кражи составили 93 % от всех преступлений в сфере грузоперевозок, причем география не ограничивается одним-двумя регионами.
- Самая крупная сумма хищения в этой категории за 2019 г. составила €700 000, а минимальная – €107 236.

¹ С полной статистикой можно ознакомиться в материале на сайте TAPA.

- 5 и 20 ноября в Москве с 3-х складов по фальшивым документам были отгружены партии обуви и одежды на сумму €177 316.

- 6 ноября с другого склада в Москве произошла отгрузка стороннему лицу 20-ти тонн алкогольной продукции на сумму €56 802.

Общая сумма потерь за год только в этой категории составила € 3 379 358

Здесь стоит обратить внимание, что транспортные биржи не могут гарантировать надежность и добросовестность контрагентов, размещающих на них заказы. Поэтому ответственность в данном случае ложится на перевозчика и экспедитора.

О потерях

Страховые компании смогут возместить только прямые потери, но не всегда в полном объеме. При *CMR*-страховании возмещение происходит по стандартной ставке, она не может превышать 8,33 *SDR* за 1 кг веса брутто, что составляет примерно 11,35 долл. США. Значит, если стоимость груза в расчете на 1 кг превышает данную цифру, и груз отдельно не застрахован, страховая выплата не покроет убытки от его потери.

Потери перевозчика или экспедитора:

- денежные средства изымаются из оборота;
- задержка платежей;
- временная блокировка машины (даже если это 3 дня, пока работает полиция – гарантированное опоздание на разгрузку);
- изменение маршрута (через ближайший таможенный пункт в случае вскрытия), как следствие – увеличение срока доставки либо дополнительные затраты на использование другого транспортного средства;
- длительный срок расследования.

Потери грузовладельца:

- возмещение только по стоимости первоначальной отгрузки и по стандартной ставке *CMR*-страхования;



Рис. 5. Классификация потерь в сфере грузоперевозок.

- вложенные деньги в товар;
- потеря возможной прибыли из-за срыва сроков (например, если «новгородный» товар доставлен не вовремя).

Основные выводы:

- С каждым годом количество хищений грузов в Европе ощутимо возрастает.
- Водитель может легко испортить и обесценить отличную работу финансового директора, который выбрал отличную страховку, и логиста, который грамотно спланировал поездку.
- Далеко не все неприятности являются страховыми случаями.
- Даже при страховом случае далеко не все расходы покрываются страховкой.
- Расследование страховых случаев может затянуться, и за это время и перевозчик, и грузовладелец могут нести косвенные убытки.
- Современные системы мониторинга дают возможность снизить риски

страхователей, улучшив *online*-контроль и предоставляя возможность оперативно реагировать еще до наступления страхового случая.

- Если Вы экспедитор, Вы можете видеть всех своих перевозчиков онлайн и в одном месте (системе).
- Если Вы логист, Вы всегда можете видеть, где находится транспорт.
- Если Вы грузовладелец, Вы всегда можете организовать дополнительный контроль за сохранностью своего груза.
- Если Вы представитель страховой компании, то всегда можете рекомендовать своим клиентам меры профилактики, которые позволят снизить риски наступления страхового случая, тем самым сохранив бюджет страховых выплат.

Затраты на превентивные меры всегда значительно ниже потерь (прямых и косвенных) при наступлении страхового случая. ■

Источник: blog.wialon.by

Система «SIRIUS»: новый эффективный интерфейс для операторов ассистанса

Несмотря на сохраняющиеся во всем мире ограничения, связанные с пандемией коронавируса, группа компаний *Balt Assistance* по-прежнему работает в круглосуточном режиме и продолжает реализацию крупных стратегических проектов, работа по которым была начата ранее.

Одним из таких проектов является новейшая разработка интерфейса для координаторов контакт-центра «SIRIUS», который был запущен в начале мая.

Работа над реализацией новой платформы велась на протяжении двух последних лет, и наконец система передана координаторам в работу.

«SIRIUS» – это современное одностраничное приложение (*Single Page Application*), разработанное с помощью фреймворка¹ *Vue.js*. Серверная часть приложения реализована на *Node.js* и *Django*. В качестве системы управления базами данных использована *PostgreSQL*.

Особое внимание при разработке было уделено *UX/UI* (пользовательский опыт и интерфейс), так как в *Balt Assistance* убеждены, что дизайн дополняет функционал и делает работу сотрудника эффективнее.

Система позволяет полностью изменить процесс регистрации и урегулирования страхового события. Гибкая форма страхового дела изменяется в зависимости от той информации, которую сообщает координатору застрахованное лицо, позволяя сделать процесс регистрации обращения максимально индивидуализированным,

а также учесть правила страхования и пожелания конкретной страховой компании.

Если ранее система «Фрегат» предусматривала строго определенный перечень вопросов к застрахованному, одинаковый для клиентов всех страховых компаний, то теперь форма регистрации системы «SIRIUS» будет подстраиваться не только под конкретную страховую компанию, но и под разные страховые продукты в рамках одной компании.

Вот только несколько из основных преимуществ «SIRIUS» в сравнении с текущей программой:

- Среднее время регистрации страхового случая снизится с 4 мин. до 2,5 мин., что позволит сэкономить средства застрахованных и повысить удовлетворенность клиента.
- Поствызовная обработка дела (проверка соответствия сроков, территории, правил страхования, коэффициентов) займет менее 1 мин., так как система будет проверять большинство параметров автоматически.
- Решение по выбору сценария урегулирования страхового случая предлагается застрахованному сразу

при первичном звонке в ассистанс. Программа автоматически выбирает оптимального провайдера, который находится поблизости. Клиенту нет необходимости ожидать, когда оператор перезвонит ему и сообщит вариант организации помощи.

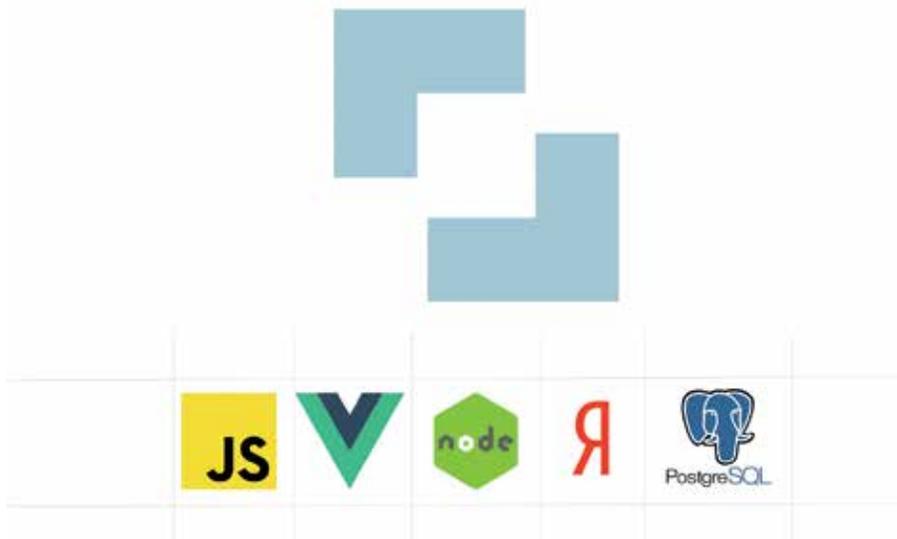
- Форма регистрации динамически подстраивается под страховую продукт.
- Координатор получает автоматические подсказки, позволяющие сориентироваться, на что необходимо обратить внимание (несоответствие территории страхования и сроков действия полиса, несоответствие заявленной информации правилам страхования).

Таким образом, с помощью нового интерфейса координатор ассистанса сможет:

- в день зарегистрировать на 40 % больше входящих стандартных обращений;
- в 2 раза сэкономить время на выборе провайдера.

При работе с платформой «SIRIUS» риск ошибок, спровоцированных человеческим фактором, сводится к минимуму; программа подсказывает

¹ Фреймворк (от англ. *framework* – остов, каркас, структура) – программная платформа, определяющая структуру программной системы; программное обеспечение, облегчающее разработку и объединение разных компонентов большого программного проекта.



координатору, что нужно сказать застрахованному лицу, со ссылкой на правила страхования, текст которых также интегрирован в систему.

В «SIRIUS» встроен медицинский модуль, разработанный IT-специалистами *Balt Assistance*. Он позволяет уже при первичном звонке выдавать предположительный

диагноз на основании симптомов, заявленных застрахованным лицом, обеспечивая максимальную точность при выборе провайдера и тем самым дополнительную экономию для страховой компании. Медицинский блок был создан на основании анализа *Big Data*, проведенного по сотням тысяч зарегистрированных ранее страховых дел. В свою очередь, так как во

многих странах симптомы и диагнозы привязаны к стоимости лечения, то соразмерно повышается и точность расчета РЗУ.

Группа компаний *Balt Assistance* продолжает внедрение новых проектов, и уже на июнь месяц запланирован запуск нового IT-решения – омниканальной платформы, которая позволит застрахованным лицам обращаться в ассистанс с использованием любого из привычных им мессенджеров: *WhatsApp*, *Viber*, *Telegram* или *Skype*. О данной опции мы расскажем в наших следующих статьях.

На текущем этапе, когда все страховщики заинтересованы в скорейшем восстановлении рынка, сохранении старых и привлечении новых клиентов, повышение скорости и качества сервиса за счет новых IT-решений может стать одним из основных факторов при выборе страхового продукта. Мы уверены, что результаты проведенной работы позволят страховщикам Республики Беларусь в ближайшем будущем увидеть положительные результаты от внедрения этих новых решений. ■

Беларусь & Мир

Минэкономразвития РФ сообщило о мерах по поддержке страхового бизнеса

Министерство экономического развития сообщило о мерах поддержки, на которые имеют право представители страховой отрасли.

Это следует из письма Минэкономразвития в адрес Всероссийского союза страховщиков (ВСС). В письме отмечается, что Минэкономразвития совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти проводит регулярный мониторинг социально-экономической ситуации в РФ, на основании которого вносит изменения в перечень отраслей, наиболее пострадавших от ситуации с коронавирусной инфекцией.

В настоящее время код ОКВЭД 65, к которому относятся страховые услуги, в этом перечне отсутствует. В то же время правительством РФ реализуется распространяющийся на все виды организаций ряд мер, в числе которых:

- уменьшение перечня оснований для проведения проверок государственными органами;
- неприменение в период с 1 марта по 31 мая налоговых санкций за правонарушения, предусмотренные ст. 126 Налогового кодекса (несдача отчетности) и ст. 26.31 125-ФЗ о социальном страховании работников от несчастных случаев (непредставление документов, необходимых для контроля за уплатой страховых взносов).

Кроме того, организациям, признанным системообразующими, по заявительному принципу предоставляются льготные кредиты для создания месячного объема оборотных средств и сохранения занятости, исходя из субсидирования ставки по таким кредитам в размере ключевой ставки ЦБ и обеспечения 50 % таких кредитов госгарантиями. ■

Источник: АСН новости

Auto

УГОНЫ

Анализ по маркам автомобилей, подвергшихся преступному посягательству в Беларуси за 3 месяца 2020 года

Марка автомобиля	Брест		Витебск		Гомель		Гродно		Минская обл.		Могилев		Минск		Всего		%
	Похищено	Обнаружено	Похищено	Обнаружено	Похищено	Обнаружено	Похищено	Обнаружено	Похищено	Обнаружено	Похищено	Обнаружено	Похищено	Обнаружено	Похищено	Обнаружено	
Ауди	3	3			1	1	2	2	2	2	2	2			10	10	6,9%
БМВ			1	1							1	1	1	1	3	3	2,1%
ВАЗ	1	1	9	9	5	5	2	2	3	3	13	13			33	33	22,8%
Вольво					2	1									2	1	1,4%
ГАЗ			1	1											1	1	0,7%
Додж									1	1			1	1	2	2	1,4%
Дэу					1	0							1	1	2	1	1,4%
Киа	1	1													1	1	0,7%
МАЗ	1	1											1	1	2	2	1,4%
Мазда	1	1					1	1							2	2	1,4%
Мерседес	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			1	0	6	5	4,1%
Мицубиси					1	1									1	1	0,7%
Ниссан					1	1					2	2			3	3	2,1%
Опель	1	1			2	2	1	1	1	1			1	1	6	6	4,1%
Пежо			2	2					1	1					3	3	2,1%
Рено	1	1	3	3	2	2	1	1	2	2	1	1			10	10	6,9%
Сеат									1	1					1	1	0,7%
Ситроен											1	1			1	1	0,7%
Тойота			1	1					1	1					2	2	1,4%
Фиат			1	1	1	1							2	2	4	4	2,8%
Фольксваген	8	8	1	1	2	2	8	8	3	3			3	3	25	25	17,2%
Форд	1	1	2	2	1	1	1	1			1	1	2	2	8	8	5,5%
Хундай					1	1			1	0	1	1			3	2	2,1%
Других марок	2	2			1	1	2	2	2	2					7	7	4,8%
Другие ТС			2	2	2	2	1	1	1	1			1	1	7	7	4,8%
Всего	21	21	24	24	24	22	20	20	20	19	22	22	14	13	145	141	97,2%

Похищено
 Обнаружено

**СТРАХОВАНИЕ
в БЕЛАРУСИ**
апрель '2015

Belarus Insurance Journal



Подписка на II полугодие 2020 года

Тел./факс: +375 17 377-38-26

Подписка в любом отделении связи

Подписной индекс:

для ведомственной подписки 006792

для индивидуальной подписки 00679