Страхование имущества физических лиц

Тятьяна КЛЕПИКОВА,
заместитель председателя Правления страховой компании «Гарант — Система»

Перспективное направление работы

На данный момент рынок страхования имущества граждан – одно из наиболее привлекательных направлений работы для страховой компании, занимающейся рисковым страхованием.

Во-первых, низкий уровень убыточности имущественного страхования дает возможность сбалансировать страховой портфель и позволяет частично дотировать выплаты по таким высокоубыточным видам, как автострахование КАСКО и обязательная «автогражданка».

Во-вторых, эта ниша по-прежнему остается незаполненной и имеет хороший потенциал количественного и качественного роста. Среди розничных видов страхования сегодня более развито автострахование и страхование туристов. В этих видах уже сформировалась отлаженная инфраструктура от продажи страховых полисов до урегулирования убытков и перестраховочных услуг. Несмотря на то, что автострахование остается лидером в розничном страховании, этот рынок близок к насыщению, то есть совсем скоро дальнейший рост будет возможен только за счет обновления автопарка граждан.

Путь к клиенту

Сейчас на страховом рынке Украины зарегистрировано более 450 страховых компаний. Практически все работающие рисковые компании предлагают физическим лицам страхование имущества как недвижимого, так и движимого. В условиях такой борьбы за клиента особое значение приобретает развитие каналов продаж.

Сейчас значительную часть продаж осуществляют нестраховые посредники – банки, кредитующие население на крупные приобретения, автосалоны, туристические агентства, риэлтерские фирмы. Это объясняется тем, что в основном такие продажи происходят по «связанному» принципу, то есть большая часть страховых услуг продаются не сами по себе, а как сопутствующие. Правда, сейчас в процессе развития сотрудничества банков и страховых компаний уже возникают и более сложные формы кооперации, приводящие к созданию совместных продуктов. Примером могут служить пластиковые карточки, владельцам которых предоставляются скидки на покупку страхового полиса и различные сервисные услуги. Однако следует отметить, что в случае большой зависимости от таких каналов продаж, как банковские, для страховой компании существует большой риск катастрофического снижения объемов привлеченных платежей при сокращении объемов кредитования.

Традиционно страхование реализуется через агентский канал, поэтому не случайно наиболее успешны в розничном сегменте рынка страховщики, которые имеют разветвленную агентскую сеть. По этой причине в своей стратегии иностранные страховые компании делают ставки на создание профессиональной агентской сети и вкладывают значительные денежные средства в маркетинговую политику.

Наконец, все более привычными для клиентов становятся продажи страховых продуктов через Всемирную паутину. Однако на долю данного канала продаж приходится не более 3–5% премий. Интернет пока скорее выполняет информационные функции, разъясняя потенциальному страхователю особенности нужного ему страхового продукта и помогая найти адрес и телефон выбранной страховой компании.

Конкуренция — это плохо или хорошо?

Большое количество страховых компаний на страховом рынке Украины обуславливает высокий уровень конкуренции.

Уровень конкуренции на рынке страхования имущества физических лиц в ближайшее время будет значительно выше, чем в корпоративном секторе, где рынок уже практически полностью поделен и ведущая роль отдается крупным кэптивным страховым компаниям.

Конкуренция с позиции страхователей – явление положительное. Однако методы конкурентной борьбы бывают разные и некоторые из них могут привести к тяжелым для рынка последствиям, поскольку зачастую достаточно примитивны. Маркетинговые исследования страховых компаний все также связаны в основном с ценой услуги, тогда как на развитых рынках страхования ценовая конкуренция не имеет перспектив, поскольку может дать лишь краткосрочный эффект. Дело в том, что демпинг обеспечивает быстрый приток клиентов, но рентабельность бизнеса при этом сильно падает. Неоправданное занижение

цены услуги может привести к разорению страховой компании.

Клиента нужно завоевывать не низкой ценой продукта, а высоким качеством обслуживания и безоговорочным выполнением своих обязательств.

Хотя, в последнее время стала развиваться и конкуренция страховых продуктов: компании начали предлагать различные специфические страховые продукты, гибкие условия и дополнительный сервис. Тем не менее, «свободных» клиентов по-прежнему искушают преимущественно демпинговыми тарифами и дешевыми полисами экспресс-страхования.

Полисы экспресс-страхования

В отличие от граждан Европы и США, которые тратят на страхование недвижимости колоссальные средства, наши граждане сегодня склонны экономить на безопасности своего имущества. Ничего не поделаешь – не любит наш человек собирать документы, вычитывать тексты договоров и платить деньги за то, что может вообще и не случиться. Нередко на руках у собственника объекта недвижимости нет полного пакета документов, которые подтверждают право собственности.

Исходя из национального менталитета, наши страховщики активно продвигают услуги экспресс-страхования. При этом обещают, что уже за 10 минут недвижимость клиента, оцененная с его же слов, будет надежно защищена. А некоторые нюансы такого страхования становятся очевидными только на этапе оформления страховых выплат.

Упрощенный полис содержит минимум информации об объекте, а значит, вопрос реальности страховой суммы находится полностью на совести страхователя. В этом и кроется главная опасность. Компенсация в размерах, превышающих действительную стоимость утраченного имущества, невозможна (это закреплено юридическими нормами). То есть завысив цену имущества, страхователь получает только увеличение страхового платежа, а при наступлении страхового случая эксперты без труда установят факт несоответствия указанной стоимости объекта его реальной стоимости и сумма возмещения будет равна той, которую определят эксперты. При отсутствии полноценной описи застрахованного имущества нельзя быть уверенным в том, что экспертиза согласится с указанной в полисе стоимостью даже, если со стороны страхователя не было лукавства. В то же время, упрощенные страховые полисы, как правило, содержат лимиты по страховым суммам, а занизив оценку имущества ради уменьшения размера платежа, при наступлении страхового случая владелец уже ничего не сможет сделать...

Другое «узкое» место экспресс-страхования – фиксированное страховое покрытие. Это может быть, к примеру, страхование одного – двух рисков, что опять же существенно снижает тариф и страховой платеж, объясняет дешевизну полиса.

Детальное заявление на страхование позволит при определении тарифа учесть все обстоятельства, влияющие на степень риска, выбрать наиболее целесообразные риски и сопоставить действительную стоимость объекта страхования с определенной страховой суммой. Потратив чуть больше времени, клиент может получить более адекватную страховую защиту. Хорошо было бы, если бы представитель страховой компании объяснял это клиенту. Однако выбор варианта, конечно же, за владельцем имущества.

Проблемы

С развитием массовых видов страхования связанны два блока проблем.

Первый – это внутренние проблемы самой страховой компании. Розничные продажи требуют наличия у компании соответствующей инфраструктуры – от точек продаж и развитой агентской сети до офисов и штата, занимающегося сопровождением договоров страхования и урегулированием убытков. Построение всех бизнес-процессов в розничной торговле страховыми услугами требует значительных инвестиционных вложений и высокого уровня развития ИТ-систем компании.

Кроме того, если за рубежом страховой агент имеет образ успешного, нашедшего себя в жизни человека, то у нас он воспринимается скорее как неудачник, который не смог добиться успеха на каком-либо другом поприще.

Второй блок проблем – внешний для страховой компании. Это проблемы, касающиеся спроса. Сейчас большая часть населения воспринимает страхование имущества, как дополнительные обязательства при получении банковского кредита. Уровень доверия населения к системе страхования остается, как и раньше, довольно низким, да и уровень доходов населения оставляет желать лучшего. Хотя позитивные изменения наблюдаются, у нас по-прежнему достаточно низкая страховая культура. И дело не в том, что наши граждане не видят необходимости в страховании как таковом, просто потенциальные клиенты смутно представляют себе содержание страховых услуг. Отсюда неоправданные ожидания, которые негативно влияют на лояльность клиентов к выбранным компаниям, особенно если надежды на страховщика не оправдываются после наступления страхового случая.

Эти проблемы будут решены с развитием отрасли. Те страховые компании, которые создадут эффективную систему поддержки своего розничного бизнеса, будут проводить грамотную маркетинговую и ценовую политику, несомненно, смогут занять достойное место на рынке и получить значительные доходы в определенном его секторе.

Наши услуги физическим лицам

ЧАО «СК «Гарант – Система» работает на рынке страховых услуг Украины с 2001 года и предлагает полный спектр услуг рискового страхования, в том числе страхование имущества физических лиц. Мы не обещаем самые низкие цены на услуги, скорее – мы стараемся предложить адекватные цены на услуги при индивидуальном подходе к клиенту, гибкие условия страхования и четкое исполнение принятых на себя обязательств при наступлении страхового случая.

Для физических лиц мы предлагаем:

- различные программы страхования недвижимого имущества, в том числе экспресс-страхование;
- различные программы страхования движимого имущества;
- страхование ответственности собственника объекта недвижимости;
- титульное страхование;
- автострахование КАСКО, страхование ответственности собственника транспортных средств;
- все виды личного страхования: медицинское страхование, страхование от несчастного случая, страхование здоровья, туристическое страхование.