

2012 год завершился печальным аккордом катастрофы Ту-204 во Внуково. А чуть больше, чем через месяц, 4 февраля 2013 года, Росавиация приостановила полеты Red Wings, что в реальности, по мнению большинства экспертов, равнозначно закрытию авиакомпании.

Оба эти события – повод еще раз поговорить о проблемах, с которыми продолжают сталкиваться российские страховщики, обеспечивающие страхование авиационных рисков. Цель моей статьи – обозначить круг этих проблем, сравнив ситуацию в России и на мировом рынке авиационного страхования.

Если у кого-то и были иллюзии, что большое количество катастроф в 2011 году было результатом случайного стечения обстоятельств, то 2012 год показал, что это, к сожалению, не так. Нельзя говорить, что показатели безопасности полетов в России ухудшаются год от года; этого нет, и статистика это подтверждает. Однако нет и улучшения показателей, и на фоне достигнутого впечатляющего прогресса в мире в целом и прежде всего в Европе и Северной Америке, отставание России от показателей развитых стран и от среднемировых показателей продолжает расти.

Работа российских страховщиков авиационных рисков должна строиться с учетом этого, крайне для нас неприятного, положения дел. Понимают ли наши коллеги-страховщики реальную ситуацию, готовы ли строить свою работу исходя из трезвой оценки ситуации, либо рады оставаться в плену иллюзий, дрейфуя по течению, – от этого зависит, сможет ли российский рынок авиационного страхования обеспечить для себя и для своих клиентов стабильное будущее, будет ли расти качество и надежность услуг.

Россия и остальной мир

На мировом рынке авиационного страхования сегодня мы видим жесткую конкуренцию, превышение предложения над спросом, снижение тарифов. Все это на фоне неуклонно улучшающихся показателей безопасности. В результате в 2011 и 2012 гг. выплаты

страховщиков были рекордно низкими, а прибыль – рекордно высокой за последнее десятилетие.

В России мы также видим жесткую конкуренцию и, как следствие, снижение тарифов. Однако все это происходит на фоне стабильных показателей аварийности и роста выплат. 2012 год принес страховщикам рекордно высокие выплаты (авария Су-30 в Комсомольске-на-Амуре, катастрофа ATR-72 «ЮТЭйр» в Тюмени, катастрофа SSJ в Джакарте, катастрофа Ту-204 Red Wings во Внуково).

Общее снижение тарифов на фоне стабильной, не улучшающейся ситуации с частотой убытков не обещает страховщикам ничего хорошего. Стабильная частота убытков вовсе не означает, что совокупный размер убытков страховщиков остается на том же уровне. Дело в том, что стоимость каждого отдельного убытка неуклонно растет – растет с ростом стоимости воздушных судов, стоимости аварийного ремонта, которая для современных самолетов в разы выше, чем для самолетов прежних поколений, с ростом страховых выплат пострадавшим в авиационных происшествиях пассажирам.

На мировом рынке авиаперевозок продолжаются процессы консолидации бизнеса. Авиакомпании объединяются, образуют группы и альянсы. Для страховщиков в этом мало приятного: крупные компании практически всегда пользуются существенно сниженными тарифами; это результат действия рыночных законов. Однако параллельно с исчезновением авиакомпаний вследствие слияний и поглощения, да и вследствие банкротств, постоянно появляются и новые компании, новые проекты. Некоторые из них оказываются короткоживущими, некоторые – успешно растут и развиваются. Для страховщиков это означает, что одновременно с потерей доходов вследствие исчезновения старых клиентов, они всегда получают новый доход – от новых клиентов.

В России количество авиакомпаний сократилось со 167 в 2009 году до 120 в 2012-м и продолжает сокращаться. Что еще более печально, за последние три года не появилось ни одной новой авиакомпании.

Такое развитие событий ставит авиационных страховщиков в тяжелое положение.

Теперь – почему я считаю не только катастрофу во Внуково, но и последовавшее за ней

прекращение деятельности «Ред Вингс» иллюстрацией серьезнейшей проблемы страхового рынка России. Что бы ни говорили представители властей, но тенденция очевидна: за авиакатастрофой с большой вероятностью следует прекращение деятельности авиаперевозчика. Примеров накопилось достаточно: «Русэйр» после катастрофы в Петрозаводске, «Як-сервис» после катастрофы в Ярославле, теперь «Ред Вингс» после катастрофы во Внуково.

Страхование – это механизм перераспределения, когда взносы многих позволяют покрыть убытки немногих. Однако есть важный момент – в любом случае ожидается, что компания, принесшая страховщику крупный убыток, вносит свой, весомый вклад в выравнивание ситуации. После получения страховой выплаты она не просто продолжает платить взносы, но и платит их какое-то время в повышенном размере.

Однако сегодня в России страховщик не только не может получить дополнительный доход от клиента, получившего выплату, но его доходы не только не растут, но еще и падают после выплаты, поскольку клиент перестает существовать! То есть страховщик теряет деньги дважды.

Как же страховщик может выровнять свое финансовое положение?

Попробовать переложить дополнительное бремя на остальных клиентов? То есть повысить тарифы для других авиакомпаний? Они возмутятся, да еще и приведут солидный аргумент: мы-то хорошие, у нас аварий нет, к нам и у властей нет претензий. А тех правильно закрыли, мы вам давно говорили, не надо было их страховать.

Как российским страховщикам найти решение в такой ситуации, неясно; задача очень непростая; но очевидно одно – в любом случае в реалиях современного рынка особенно важен тщательный, взвешенный, дифференцированный подход к приему рисков и к тарификации рисков. Схема «застрахуем все подряд, потом разберемся» явно не работает. Применение усредненных тарифов ко всем подряд перевозчикам подрывает устойчивость функционирования авиационного страхового рынка.

О вреде усредненных тарифов

Есть ли дело авиакомпаниям до проблем страховщиков? Ведь можно рассуждать по-простому: тарифы снижаются, чего же еще желать? Тем более что страхование – едва ли не единственная статья расходов авиакомпаний, где действительно имеет место снижение удельных затрат.

Однако я берусь утверждать, что общее снижение тарифов не отвечает интересам лидеров рынка авиаперевозок.

Как уже говорилось, страхование – это не механизм финансирования или дотаций, это механизм перераспределения.

Перевозчик, инвестирующий в развитие своего бизнеса, добивающийся прогресса и уверенный в том, что уровень безопасности в его компании выше, чем у конкурента, объективно заинтересован не только в том, чтобы страховщик правильно оценил его риск и снизил для него тариф, но и в том, чтобы страховщик, правильно оценив риск, не снижал тариф для конкурента с более низким качеством работы.

Иначе – неизбежна ситуация, когда сильные авиакомпании косвенным образом субсидируют слабых, систематически оплачивая их убытки. «Надбавка» на «дотацию» неблагополучным компаниям оказывается заложена в тариф, который платят вполне благополучные лидеры.

И пусть сегодня авиакомпании с удовлетворением пользуются плодами общего падения рынка, но ведь рано или поздно за общим снижением последует такое же, общее, повышение. Тогда-то авиакомпании точно начнут настаивать на дифференцированном подходе. Так, может быть, начать уже сегодня?

И еще – общее снижение тарифов может продолжаться, но в условиях российского рынка есть существенный риск, что это снижение тарифов будет сопровождаться падением надежности и качества услуги. Это никак не отвечает интересам ведущих перевозчиков.

Единственный правильный путь, отвечающий долгосрочным интересам и страховщиков, и авиакомпаний – это максимальная дифференциация тарифов в зависимости от качества работы той или иной авиакомпании. Разные авиакомпании должны платить по разным тарифам.

Рыночная конкуренция неизбежно оказывает давление на цены – вниз, но дифференциация цен при этом должна сохраняться, как бы тяжело ни было этого добиться. В этом страховщики и их клиенты должны быть союзниками.

На протяжении последних лет мне приходилось много раз принимать участие в совещаниях, заседаниях и дискуссиях, где всерьез говорилось о страховой индустрии как о важнейшем рыночном регуляторе: мол, страховщики, будучи материально заинтересованы в достижении оптимального результата, будут определять, кто хороший, кто плохой, кого казнить, кого миловать, и, таким образом, «железная рука рынка» все расставит по своим местам и в безопасности полетов, и в финансовой устойчивости перевозчиков.

В этих дискуссиях я пытался объяснить, что страхование никак не может заменить собой государственное регулирование, с одной стороны, и внедрение передовых технологий управления безопасностью полетов в авиакомпаниях, с другой стороны. При этом страхование действительно может и должно быть фактором, позитивно влияющим на изменение состояния дел, но лишь одним из факторов.

Но правильные разговоры о том, что страховщики должны сами оценивать риск, самым радикальным образом разошлись с делами, когда дошло до принятия конкретных нормативных актов. Последние три года мы активно обсуждали законопроект (ставший в 2012 году Федеральным законом 67-ФЗ) об обязательном страховании ответственности перевозчика перед пассажирами.

Мы выступали за свободу ценообразования; в ответ мы услышали, прежде всего от Минтранса, что в обязательном страховании тарифы должны регулироваться. Сошлись на компромиссе: установитьвилку, минимальный и максимальный тариф, в этих пределах оставить тариф на усмотрение страховщика. Но дальше – в каждом следующем проекте тарифов этавилка неуклонно сужалась; сужалась под разговоры о

социальной нагрузке и прочие правильные слова.

В принятом окончательном варианте максимальный тариф выше минимального в два раза: от 7 рублей 60 копеек до примерно 15 рублей на одного перевезенного пассажира. Для чиновников Минтранса и Минфина «в два раза», по-видимому, звучит как синоним широчайшего диапазона. Я уверен, что и для большинства обывателей, не знакомых с предметом, «в два раза» – это «очень много». Но мы с вами не обыватели, и мы знаем, что на практике при рыночном подходе к ценообразованию страховые тарифы – для разных перевозчиков, для разных видов техники, для разных видов перевозок – отличаются друг от друга в десятки раз. И это абсолютно нормально и абсолютно правильно. Степень риска при полете на вертолете Ми-8 зимой на Камчатке, скажем мягко, отличается от степени риска при полете на А-320 из Москвы в Париж.

Однако эти очевидные вещи не собирались принимать во внимание авторы и сторонники законопроекта, видевшие перед собой лишь одну цель – создать единую систему, которая была бы применима и для маршруток, и для самолетов, и для круизных лайнеров.

Президент АЭВТ Е.Е. Чибирев в своем недавнем выступлении сказал, что в деятельности Минтранса «проблемы гражданской авиации буквально растворились в проблемах транспорта общего пользования». Это в полной мере применимо и к Закону об обязательном страховании 67-ФЗ. Чем быстрее авиация будет выведена из сферы действия этого закона, тем лучше.

О качестве услуг в авиационном страховании

В этой статье уже говорилось о том, что бездумное снижение страховых тарифов может привести к снижению качества страховой услуги. Что входит в понятие качества страховой услуги и насколько качественные услуги предоставляет сегодня своему клиенту средний российский страховщик?

Качество страховой услуги – это:

1. широта страхового покрытия и соответствие предлагаемого страхового продукта потребностям клиента;

2. сервис;

3. гарантированность и оперативность выплат.

Хотя российскому страховому рынку уже больше двадцати лет, тем не менее, и страховщики и их клиенты продолжают учиться и продолжают смотреть на зарубежных коллег как на некий недостижимый образец. Однако двадцать лет – это более чем достаточный срок, чтобы перестать оправдывать свои недостатки юностью. Нужно признать, что, привычно сосредоточившись на переговорах по цене, российские авиакомпании и их страховщики уделяют мало внимания качественным параметрам сервиса и дополнительным опциям в страховом покрытии. Если крупнейшие авиакомпании обращают на это внимание, то остальные, как правило, приобретают то же базовое покрытие, что и десять лет назад. В это же время их западные коллеги существенно продвинулись в своем диалоге со страховщиками, ежегодно добавляя те или иные опции в свою страховку и абсолютно справедливо считая, что в ситуации, когда тарифы продолжают снижаться, самое время потратить часть сэкономленных в страховом бюджете средств на приобретение дополнительного покрытия.

Что самое печальное – лишь немногие из российских страховщиков в состоянии предложить своим клиентам дополнительные услуги, такие как потеря дохода в результате простоя воздушных судов, страхование ответственности при выполнении технического обслуживания чужих самолетов, страхование расходов на восстановление формуляров и техдокументации и т.п. Именно в этом и проявляется недостаточное качество работы наших страховщиков по сравнению с иностранными коллегами, недостаток сервиса для клиента.

Качественный сервис возможен только тогда, когда за работу с клиентом отвечают высококвалифицированные и правильно мотивированные специалисты. Многие российские компании по-прежнему считают, что главное – широкая сеть продавцов и низкие тарифы. Но попытки построить работу с авиакомпаниями по аналогии с продажей полисов ОСАГО обречены на провал. Авиационное страхование остается одной из самых сложных отраслей страхового бизнеса, и относиться к нему нужно соответствующим образом; качество работы должно всегда оставаться как минимум

столь же важной составляющей, как уровень тарифов.

Но в конечном счете главным критерием качества страховой услуги является гарантированность и оперативность страховых выплат. Как с этим обстоит дело в России по сравнению с Западом?

1 июня 2009 года над Атлантикой пропал самолет А-330 авиакомпании Air France, выполнявший рейс из Рио де Жанейро в Париж. Поиски самолета заняли много дней. Обломки, включавшие в себя фюзеляж, части крыла, один из двигателей, были найдены на дне океана лишь 3 апреля 2011 года, спустя почти два года после катастрофы; обнаружение остатков самолета и бортовых самописцев позволило провести полноценное расследование катастрофы.

Пока шли поиски, а эксперты ломали голову, пытаясь понять, что произошло с самолетом, Air France получила от своих страховщиков возмещение за утраченный самолет в сумме около \$110 млн. Произошло это через неделю после исчезновения самолета.

Справедливости ради нужно заметить, что это исключительный случай и возможен он стал из-за того, что самолет был собственностью Air France, и поэтому релиз подписывался только авиакомпанией, а не многочисленными выгодоприобретателями, как при лизинге, однако брокер JLT, обслуживающий Air France, по праву гордится качеством своей работы в этом случае и использует этот факт, продвигая свои услуги.

Нормальной практикой работы лондонского рынка является выплата возмещения при полной гибели в течение 3–5 недель с момента происшествия.

Российский страховщик поставлен в заведомо более сложные условия и должен собрать изрядное количество документов для того, чтобы оправдать обоснованность своей выплаты – прежде всего перед налоговой службой, которая, похоже, а priori считает любое страховое возмещение попыткой уклонения от уплаты налогов. Поэтому нам трудно обеспечить соответствие такому же стандарту, сроки выплаты неизбежно несколько растянутся и составят 4–8 недель.

Но и такой срок выплаты для российского рынка – дело почти неслыханное!

Мы постоянно сталкиваемся с ситуацией, когда страхователь не получает возмещения, а страховщик ссылается на отсутствие окончательного акта расследования авиационного происшествия.

В бытность мою президентом РААКС мы вели переписку с Комиссией по расследованию МАК, разъясняя всем заинтересованным лицам, что расследование авиационного происшествия в рамках ПРАПИ или 13 приложения ИКАО не имеет отношения к верификации страхового случая, как и к определению виновных в причинении вреда.

Я говорил тогда и говорю сейчас, что страховщику в случае полной гибели самолета в авиационном происшествии не нужны материалы расследования для того, чтобы произвести выплату страхового возмещения по полису «от всех рисков», как не нужны они были страховщикам Air France в 2009 году.

Тем не менее, задержки с выплатами со ссылкой на отсутствие материалов официального расследования продолжают и некоторые российские авиакомпании при полной гибели самолета или вертолета дожидаются выплаты страхового возмещения многие месяцы, если не годы!

Может быть, пользователям страховых услуг пора уже сместить акценты и, не ослабляя энтузиазма в борьбе за снижение тарифов, одновременно все же озаботиться и качеством приобретаемой услуги?

26 февраля авиакомпании и страховщики собираются на свою ежегодную конференцию под эгидой РААКС и АЭВТ для того, чтобы обсудить актуальные вопросы взаимодействия. Надеюсь, что коллеги используют эту возможность для того, чтобы обсудить весь комплекс существующих на сегодня проблем и достичь взаимопонимания по большинству вопросов. Чем лучше страховщики и их клиенты будут понимать проблемы друг друга, тем успешнее будет их совместная работа.

В конечном счете интересы у нас общие – снижение количества авиационных происшествий, долгосрочные партнерские связи, надежность страховки.

Источник: AEX.ru , 25.02.13

Автор: Илья Кабачник, заместитель генерального директора по авиационному страхованию ОАО «АльфаСтрахование»