

В гостях программы «Цели и средства» — исполнительный вице-президент группы «Ренессанс-Страхование» Андрей Баринов.

— Говорим сегодня о добровольном страховании, и наш гость — исполнительный вице-президент группы «Ренессанс-Страхование» Андрей Баринов. Андрей, здравствуйте.

— Здравствуйтесь.

— Андрей, расскажите, как изменился рынок добровольного автострахования за 2016 год? Наверняка его итоги уже подведены.

— Да, действительно, не так давно были опубликованы итоги 2016 года. И если говорить о рынке в целом, рост на уровне около 7% мы наблюдаем. Если говорить о рынке добровольного автострахования, страхования каско, в первую очередь, то здесь картинка немножко другая. Последние два года, наверное, или даже, может быть, три года мы наблюдаем падение продаж новых автомобилей, которые являются основным драйвером рынка каско. И поэтому в 2016 году можно отметить, что рынок упал примерно на 9%. Результат «Ренессанс-Страхования» оказался несколько лучше, чем общерыночные тенденции, и если говорить о том, что нас ждет в 2017-м году и раньше, мы ждем аккуратный рост продаж новых автомобилей во второй половине этого года. Пока в январе и феврале мы видим продолжающееся падение, составившее около 4%, а во второй половине ожидаем некоторого оживления. И страховая отрасль с некоторым запозданием, где-то на 6 месяцев примерно, по статистике, на это отреагирует, поэтому основные изменения рынка каско в позитивную сторону мы увидим уже в 2018 году, наверное.

— Мы наблюдаем сейчас, какие революционные изменения переживает рынок ОСАГО, что появились электронные полисы, что их легко и просто оформить. Как это отразилось на сегменте каско? Можно ли полис КАСКО оформить онлайн, например, на подержанные автомобили? Или, может быть, только на новые, ведь их не нужно, вероятно, осматривать перед оформлением договора?

— Вы совершенно верно обратили внимание на ключевую вещь, связанную с продажами полисов КАСКО онлайн. Мы достаточно давно, наверное, с 2014 года продаем полисы каско онлайн, но в явном виде то, что мы подразумеваем именно под онлайн-продажей, их действительно можно оформить либо на новые автомобили, которые приобретаются, которые не требуется осматривать, либо мы это делаем при продлении договоров страхования каско наших клиентов, когда мы тоже не требуем осмотра автомобиля. Если говорить о схеме, которую интернет-магазины используют, когда оператор колл-центра подхватывает заявку, на сайте заполненную самим клиентом, то таким образом оформить полис почти онлайн можно и на подержанные автомобили, тоже специалист компании придет, осмотр проведет, полис привезет с собой, то есть часть процесса онлайн, часть все-таки офлайн, к сожалению.

— Сейчас очень популярны полисы каско с франшизой. Я зашел на ваш сайт, сайт компании «Ренессанс-Страхование», нашел там ваше предложение. «Назначьте свою цену на каско», — говорите вы, — а мы подберем вам необходимые опции». Понятно, что каждый водитель хочет сэкономить, на эти деньги он получит только минимальный пакет опций, будет недоволен. Каким образом идет этот поиск компромисса, чтобы все-таки человек купил ваш полис каско?

— Очень интересный вопрос. Давайте я постараюсь на две части его разбить, свой ответ точнее. Наверное, первая часть: если говорить о том, о программе, которую вы упомянули, здесь действительно у клиента есть возможность поделиться с нами информацией о том, сколько он готов за полис КАСКО заплатить, и мы попробуем подобрать под это оптимальное покрытие. Мы себе представляем, какие основные риски востребованы, от чего чаще клиенты отказываются, от каких опций, и именно такой вариант клиенту предложим. Оперировать мы будем размером франшизы, которую вы упомянули и о которой чуть подробнее мы во второй части моего ответа поговорим, и здесь, наверное, стоит отметить, что больше 300 тыс. человек с марта прошлого года, когда мы эту опцию на сайте ввели, воспользовались возможностью назначить свою цену. И, наверное, стоит упомянуть, от каких услуг люди чаще всего отказываются.

— Так, интересно.

— Процесс абсолютно прозрачный — на сайте можно видеть, как любая из опций влияет на стоимость полиса, и каждый волен для себя принять решение, какие опции и риски сервисного пакета для него актуальны, а какие — нет. Люди отказываются обычно от услуг аварийного комиссара, считая, что они в состоянии оформить свое страховое событие либо по европротоколу, как это допускается, либо собственными силами. Люди отказываются от страхования определенных опций, не очень, может быть, актуальных для себя, может быть, от риска угона частично люди отказываются для нерисковых автомобилей, которые не угоняются. Статистика ГИБДД доступна, каждый может посмотреть и принять для себя решение, боится он этого или нет. Выбирают и покрытие только от крупных рисков, когда мы страхуем только угон и конструктивную гибель, когда любой убыток готов покрыть сам, кроме самых крупных, которые существенно влияют на домохозяйство в целом.

— Ну и такие полисы, наверное, самые дешевые, как это называется, total?

— Называется по-разному, есть и рабочее название «угон-total», а есть и «крупные риски». Как угодно можно называть, но смысл в том, что это действительно покрытие самых-самых крупных убытков, частота наступления которых не так велика, но они существенным образом действуют на карман каждого клиента. Возвращаясь к истории с франшизой, это действительно одна из самых популярных опций, которая востребована сейчас, наверное, как никогда. За последние несколько лет общий уровень продаж полисов с франшизой увеличился в три раза, и сейчас 60% всех полисов продаются с франшизой.

Есть прямой канал продаж, в котором это, наверное, одна из самых востребованных опций, — почти 90% полисов приобретается с франшизой, в том числе и благодаря программе «Назначь свою цену», где франшиза — самый популярный способ управления ценой и размер франшизы в том числе. Если говорить об использовании франшизы во всех прочих случаях, то здесь, наверное, стоит упомянуть тот вариант, который набирает популярность с прошлого года, — это использование телематических устройств.

— Расскажите, насколько сейчас широко телематика используется?

— Да, затронули мы действительно интересную тему и очень актуальную. Актуальность ее в этом году будет также велика. Есть категория водителей, которые традиционно получают довольно высокую цену на каско, — это молодые водители, и их довольно много. Доля молодых водителей растет стремительными темпами. Я думаю, что если

говорить о том, какие возможности дает использование телематических устройств, в первую очередь, это возможность получить приемлемую для себя стоимость полиса каско, если ты уверен в качестве своего вождения.

И смысл этой программы в том, что ты получаешь сразу цену ниже, дисконт может и до 50% доходить, если три месяца телематическое устройство показывает, что качество вождения клиента соответствует заданным требованиям, мы отменяем франшизу полностью, которая в этом договоре страхования фигурирует при его заключении. То есть 50-процентная экономия для хорошего водителя и отмена франшизы через три месяца. Вот, наверное, основные преимущества этой истории, и она по-прежнему актуальна для очень большого количества людей.

— Я знаю, что некоторые страховые компании начали продавать полисы каско с ежемесячной оплатой и списывают эту сумму с банковской карты клиента. Насколько такой вариант может быть востребован, как вы думаете? Он практикуется ли в вашей компании?

— Наверное, один из самых существенных факторов для клиентов, который можно отметить, — это действительно предоставление рассрочки оплаты договора. И если говорить о наших наблюдениях, то большинство клиентов предпочитает немножко другой вид рассрочки, когда первый платеж составляет половину от стоимости полиса, и второй платеж в размере опять же половины его стоимости вносится в течение 3 или 6 месяцев. Это традиционная франшиза, она самая востребованная, всегда существовала, и ею по-прежнему, несмотря на все остальные возможности, пользуется большинство клиентов. Если говорить о ежемесячной оплате, то здесь есть разные варианты, из которых часть и мы практикуем.

Возможность приобрести у нас полис с ежемесячной оплатой есть, это просто немножко другая технология оплаты. Банк здесь фигурирует, и банк метит карты, и это, скорее, не прямое взаимодействие с клиентом по списанию платежей с его карты, а использование возможностей банковских структур для того, чтобы оплата за клиента предоставлялась полностью, а клиент оплачивал ежемесячно платежи по этому, по сути, небольшому кредиту в размере стоимости полиса каско.

— Очень жесткая, конечно, конкуренция сейчас на рынке автострахования, и многие компании стремятся выдавать направления в автосервис в день обращения по страховому случаю, и это тоже очень важно, согласитесь, потому что в компанию, где тебя заставляют ждать, не захочется в следующий раз приезжать и обращаться. А какие у вас нормативы, вот это интересно?

— Я приведу, наверное, парадоксальную на первый взгляд статистику. Мы попробовали замерить, сколько времени проходит с того момента, как мы выдали направление, до того момента, как клиент приехал в сервис. Не знаю, какие предположения есть у вас, но фактически этот срок составляет примерно 13 дней. То есть с того момента, как клиент получил направление, и до того момента, как он приехал, проходит почти две недели.

Поэтому сама дата и срок выдачи направления не так важны, мы, скорее, ориентируемся на то, чтобы у клиента была возможность получить направление так быстро, как это ему необходимо. Есть разные возможности заявления убытков в компанию, мы по-прежнему практикуем и достаточно широко используем наши партнерские сети, дилерские станции, где можно заявить убыток, и направление мы направим прямо на дилерскую станцию, куда клиент обратился. Есть максимальный срок, который составляет 15 дней,

для выдачи направления, он, по сути, учитывает все возможные дополнительные необходимые сроки для того, чтобы все документы собрать по сложным страховым событиям, когда действительно оно не однозначно, это серьезные повреждения, не дай бог, пострадал кто-нибудь, здесь период будет действительно побольше. Но получить направление быстро и ехать ремонтироваться тогда, когда клиент имеет желание и возможность, пожалуйста, в любой момент.

— Потом наверняка же есть опция, когда можно накапливать несколько обращений по страховым случаям, и потом один раз отремонтировать, чтобы каждый раз не сдавать машину в ремонт?

— Наверное, это личный выбор каждого, заявлять-то нужно будет каждое страховое событие, естественно, мы будем проводить осмотр. Для страховой компании это, конечно, интересно, потому что если пострадал, к примеру, передний бампер, и при следующем обращении он тоже пострадал, конечно, интересно, и клиенту тоже, один раз отремонтировать его автомобиль. Но мы отремонтируем его и по каждому страховому событию, если на то у клиента будет желание.

— Андрей, не могу вас не спросить, как вы относитесь к идее некоторых депутатов Госдумы вообще отменить обязательное страхование ОСАГО, то есть оставить только каско, и сделать ОСАГО добровольным — не хочешь, не оформляй? Страховые компании от этого только выиграют?

— Мое личное мнение, что от этого проиграют и страховые компании, и клиенты в первую очередь, лишенные возможности получить возмещение достаточно оперативно. И в моем понимании выходом из положения и по доступности полиса, и по оказанию услуг, и по гарантированной защите интересов клиентов будет либерализация цен на ОСАГО, то есть некий ценовой коридор, в рамках которого страховщики смогут назначать стоимость полиса, и он будет доступен по справедливой цене, и это нормальная, здоровая конкуренция.

— Андрей, я благодарю вас за ваши ответы. Я напомним, что гостем нашей студии был Андрей Баринов, исполнительный вице-президент группы «Ренессанс Страхование», говорили мы о добровольном автостраховании.

— Спасибо большое. Всего доброго.

Источник: Коммерсант, 03.04.2017