

# СТРАХОВЩИКИ ДЕРЖАТСЯ ЗА СТАРЫХ КЛИЕНТОВ

УДАР ФИНАНСОВОГО КРИЗИСА ПРИШЕЛСЯ НА КОНЕЦ ГОДА — ПЕРИОД ТРАДИЦИОННОГО ПЕРЕЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРОВ У СТРАХОВЫХ КОМПАНИЙ, ПОЭТОМУ СТРАХОВЩИКИ БОЛЬШЕ ИСПУГАЛИСЬ, ЧЕМ ФИНАНСОВО ПОСТРАДАЛИ. ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ СТАТИСТИКА ПО 2008 ГОДУ ПОКАЗЫВАЕТ, ЧТО ПОКАЗАТЕЛИ БОЛЬШИНСТВА КОМПАНИЙ, КАК МИНИМУМ, НЕ СНИЗИЛИСЬ. НИКОЛАЙ ЛЬВОВ

«Впервые в прошлом году „Регион“ прошел психологическую „отметку“ по объемам страховых сборов в миллиард рублей, — гордится Максим Кондрашов, директор по продажам СОАО «Регион». — Однако, безусловно, влияние кризиса на отрасль и на деятельность компании в конце года было ощутимым».

Первые неприятности от кризиса страховщики испытали в сентябре, когда котировки ценных бумаг рухнули. Компании могут держать в акциях лишь небольшую часть своих резервов, однако это требование многие не соблюдают. По слухам, несколько страховых компаний сильно пострадали из-за рискованной игры на бирже.

Второй, более сильный удар от кризиса, пришелся на ноябрь. «Снизился приток новых клиентов, а при перезаключении договоров страхователи стремятся ужаться для сокращения взноса, — рассказывает Сергей Сафронов, генеральный директор ЗАО «Авеста». — Также примерно в это время возрос интерес к оплате в рассрочку, особенно у фирм, испытывающих временные финансовые проблемы. Как правило, они оплачивают первый квартал с расчетом на то, что период неопределенности к этому времени закончится. Теперь рассрочка рассматривается как неплохой бонус».

Петербургский филиал «СОГАЗа» почувствовал практические последствия мирового кризиса в ноябре. «Розничные продажи по КАСКО сократились, уменьшилось число сделок по страхованию ипотеки. Ряд банков прекратил выдавать кредиты и поток поступлений по страхованию предметов залога иссяк, — говорит Николай Карпов, заместитель директора филиала страховой группы «СОГАЗ». — В то же время меньше поступлений стало от физлиц, а они дают нам лишь 15 процентов от всех взносов. В общем же наши клиенты — организации системообразующие и/или бюджетные, они нормально финансируются».

Помимо залогового страхования, пострададо добровольное медицинское. «Можно говорить о 95-процентном перезаключении уже существующих договоров ДМС, а также о притоке новых клиентов, сопоставимом с докризисным периодом, — уверяет Евгений Гуревич, исполнительный директор СК «Русский мир». — При этом по ДМС можно прогнозировать изменение состава страхователей, сокращение программ. Возможно, на 5–10 процентов сократится объем поступлений по автострахованию (КАСКО, ОСАГО) в связи с сокращением продаж новых автомобилей в кредит».

Тем не менее, планы на 2009 год скорректированы. «Основное внимание уделяем качеству работы по продлению договоров существующих клиентов, — говорит Павел Муретов, руководитель Северо-Западного дивизиона «Ренессанс-страхования». — Изменились приоритеты клиентов,



СТРАХОВЫЕ КОМПАНИИ ТЕПЕРЬ ДЕРЖАТСЯ ЗА СТАРЫХ КЛИЕНТОВ, А ПРИ ПОИСКЕ НОВЫХ ИХ ПРИОРИТЕТЫ ИЗМЕНИЛИСЬ — СТАЛИ ГОРАЗДО БОЛЕЕ ВОСТРЕБОВАНЫ БЮДЖЕТНЫЕ ПРОГРАММЫ

стали гораздо более востребованы бюджетные программы. Это страховые продукты с сокращенным числом дополнительных опций. Такие программы построены по принципу «ничего лишнего» и включают только наиболее важные для клиента риски. Они найдут наибольшее распространение в корпоративных программах добровольного медицинского страхования». Кроме того, господин Муретов отмечает важность франшизы, позволяющей клиенту взять на себя мелкие убытки, и благодаря этому значительно сэкономить на стоимости полиса. Николай Карпов также обещает, что в компании разработаны программы лояльности, в частности — предусмотрены большие скидки по страхованию для безубыточных клиентов.

В условиях предстоящего сокращения рынка на первый план выходит борьба с

издержками внешними и внутренними. Пострадал персонал: сотрудники отделов маркетинга и PR, неэффективные продавцы. Некоторые компании сократили арендуемые площади, кое-кто даже отказался от новогодних корпоративов.

«Все страховщики ужались в расходах, — отмечает Александр Остроумов, заместитель генерального директора «КИТ Финанс Страхования». — В том числе в компаниях все более неохотно расстаются с деньгами. Заметно ухудшились оплата счетов по СТО и медучреждениям. Размер дебиторской задолженности возрастает, это косвенный признак, что страховщики задерживают платежи. Возросли жалобы по рынку на ухудшение выплат по страховым случаям. Недобросовестные компании организуют некорректное получение выплаты и могут

предложить вариант быстрого получения меньшей суммы, а при отказе организуют волокиту».

Также очевидно, что на региональных страховых рынках ситуация складывается более тяжелая, чем в Москве и Петербурге, так как там меньшие объемы. Кроме того, страховщиков тревожит ситуация с ОСАГО. «В Вологде, Архангельске и Мурманске мы прекратили активные продажи полисов ОСАГО из-за высоких показателей убыточности, — обеспокоен Евгений Гуревич. — Надеемся, что правительство весной изменит региональные коэффициенты по ОСАГО и ситуация на Северо-Западе стабилизируется. В целом планы по сборам мы не меняли, постараемся их выполнить в текущем году, если не получится. — будем снижать расходы еще больше». ■