

Российские страховые компании еще не выработали оптимального взаимоотношения со своими клиентами – транспортными предприятиями. Правила страхования постоянно оптимизируются и редактируются. О том, как на данном этапе усовершенствовать цепочку страховщик – страхователь, рассказал главный специалист финансово-экономического отдела холдинговой компании «Совтранс-авто» Александр Носков.

Любая транспортная компания, выступая либо страхователем, либо выгодоприобретателем (либо и тем и другим), должна рассматривать все виды страхования как единый объект управления. Существует несколько основных принципов, которых необходимо придерживаться в управлении страховым портфелем предприятия.

Первый – диверсификация. Размещайте страховой портфель в нескольких страховых компаниях (оптимально иметь двух страховщиков). Причем его большая часть (по размеру собираемых премий) должна находиться у одного страховщика. Это повысит гибкость в управлении портфелем.

Второй – ведение статистики убытков. Себестоимость страхования как финансовой услуги находится в прямой зависимости от вероятности наступления страхового события (другими словами, от страховой статистики). И для того чтобы минимизировать расходы по этой статье, ведите сплошной непрерывный учет страховых случаев в разрезе видов страхования. Это позволит через два-три года оценить свою убыточность и в случае, если соотношение сумм страховых выплат и уплаченной премии будет ниже приемлемого уровня, поднять вопрос о снижении величины средневзвешенного тарифа.

Третий принцип – тщательность в выборе страховщика. При выборе страховой компании необходимо учитывать следующие факторы:

1. Потенциальный партнер должен иметь лицензии на те виды страхования, с которыми приходится иметь дело страхователю.

2. Транспортная компания – страхователь должна провести расчет показателей оценки риска. Используя годовую финансовую отчетность, можно оценить платежеспособность страховщика и его способность осуществлять страховые выплаты. Для этой цели в «Совтрансавто» используются два показателя – достаточность фактического размера маржи платежеспособности и коэффициент выплат по страхованию иному, чем страхование жизни.

3. Для предотвращения дробления страхового портфеля необходимо проверять аккредитацию страховщика у лизингодателей и банков-кредиторов.

4. Внимательно изучить правила страхования, лучше иметь сформулированные требования в виде меморандума к условиям договора, с тем чтобы страховщик мог заранее оценить потребности клиента.

Олег Соснин, руководитель дирекции по работе с транспортными операторами ОАО «АльфаСтрахование»:

«Подход клиента к выбору страховщика действительно должен быть максимально взвешенным. Вот некоторые рекомендации по диверсификации страхового портфеля. Основные активы компании «Совтрансавто» можно разделить на три блока страхования. Первый – основной, транспортный, бизнес, а именно: каско, ОСАГО, «Зеленая карта», ГО, страхование ответственности оператора транспортных средств, таможенного представителя и владельца таможенного склада / СВХ и страхование грузов. Второй – страхование недвижимости. И третий – личный: ОМС, ДМС, н/с и ВЗР. Таким образом, размещать страховой портфель желательно в нескольких, а точнее, в трех компаниях в зависимости от вида страхования».

На сегодняшний день у транспортных предприятий существует масса вопросов при работе со страховыми компаниями. Основные из них – страхование лизинговых контрактов и урегулирования страховых случаев по ОСАГО.

Ни для кого не секрет, что для крупного транспортника лизинг – основной способ приобретения техники. Одним из существенных условий любого лизингового контракта является условие о страховании предмета лизинга по каско. Таким образом, в случае с лизингом (как и при ипотечном кредитовании) в отношениях страховщик – страхователь появляется третья сторона – лизингодатель. Выступая выгодоприобретателем (а иногда одновременно и страхователем), он оказывает влияние на выбор страховой компании и условия договора, поэтому, если не учесть интересов всех сторон данных правоотношений, возникает риск дробления страхового портфеля между большим количеством страховщиков. А это обязательно скажется на цене и качестве страхового обслуживания в будущем. Поэтому крайне важно, чтобы у перевозчика вопросами лизинга и страхования занималось одно структурное подразделение.

Что касается урегулирования убытков, то больше всего трудностей возникает при решении этой задачи по ОСАГО. Чтобы урегулировать страховой случай по ОСАГО (когда транспортная компания является пострадавшей стороной), необходимо заявить в страховую компанию виновника (или в свою страховую компанию, если урегулирование будет производиться в рамках прямого возмещения убытков (ПВУ)) о страховом событии. Проблемы обычно возникают именно в момент подачи заявления, когда страховщик виновника отказывается принимать документы и регистрировать дело, ссылаясь на формальные причины. На этом этапе возникает риск того, что страховой случай не будет урегулирован вовсе, так как без подачи заявления не назначается осмотр. Соответственно, повреждения не будут зафиксированы.

Возникает дилемма. С одной стороны, пока страховщик не осмотрел ТС, его нельзя отремонтировать (так как в этом случае утрачивается право на страховую выплату). С другой – не всегда есть возможность ждать сбора всех необходимых документов для заявления о страховом событии, так как повреждения могут ограничивать использование ТС и вести к его простоям.

Зачастую приходится ремонтировать технику до проведения осмотра страховщиком, в связи с чем предприятие теряет право на страховую выплату.

Что же в таком случае можно сделать? Крупным корпоративным клиентам можно использовать возможности своего страховщика по ОСАГО через механизм ПВУ, суть которого заключается в том, что пострадавший при определенных обстоятельствах (нет вреда жизни и здоровью, в ДТП участвовали не более двух ТС) может обратиться за

возмещением в свою страховую компанию, а не в страховую компанию виновника. Если со страховщиком транспортной компании есть необходимые договоренности, то урегулирование превращается в дело времени.

Однако не стоит забывать про одну особенность грузовых автомобильных перевозок: если в ДТП участвовал автопоезд в составе седельного тягача и полуприцепа, то речь будет идти минимум о трех транспортных средствах и ПВУ в этом случае не применяется.

Олег Соснин:

«Относительно урегулирования каско можно дать несколько советов по выбору страховщика. Это должна быть компания, обладающая, во-первых, широкой филиальной сетью по РФ, имеющей право самостоятельно рассматривать и урегулировать практически любые убытки, и, во-вторых, широкой сетью партнеров станций технического обслуживания по РФ. Кроме того, она должна иметь партнеров – международных брокеров и/или аварийных комиссаров (аджастеров) с развитой сетью собственных представительств по всему миру.

Подводя итог, можно отметить, что, работая с транспортными рисками, страховые компании еще не выстроили оптимальных взаимоотношений со своими клиентами, но активно работают над решением проблемы. Именно с этим совершенствованием связано редактирование правил страхования, в результате которого разногласия между страховщиком и страхователем в дальнейшем должны полностью исчезнуть.

Для этого необходимо, прежде всего, прислушиваться к мнению, особенно к критике клиента; перенимать опыт западных страховщиков и в то же время опираться на личный страховой опыт; правильно проводить оценку риска, я бы даже сказал транспортного риска, перед представлением клиенту условий страхования на новый срок».

Источник: РБК daily. Приложение «Транспорт и логистика», 02.11.11

Автор: Васильева В.