



Развитие многоканальной системы продаж

Развитие многоканальной системы продаж является одним из стратегических приоритетов РОСНО. По результатам 2005 года к основным каналам продаж РОСНО относятся прямые продажи, собственная агентская сеть, а также страховые посредники и брокеры. РОСНО также работает с нестраховыми посредниками, имеющими желание и возможности продавать страховые продукты наравне со своей основной деятельностью.

Прямые продажи

Продажи происходят на базе входящих/исходящих звонков, а также на основании рекомендаций, полученных от клиентов компании. Этот канал используется в основном для работы с корпоративными клиентами. Страховые продукты учитывают потребности каждого клиента, а тарифы устанавливаются в каждом отдельном случае индивидуально в рамках утвержденных стандартов. На 31 декабря 2005 года этот канал продаж насчитывал более 2084 продавцов.

Агентские продажи

РОСНО имеет развитую собственную агентскую сеть в Москве и Московской области, а также практически во всех регионах России. Подход, применяемый в агентских продажах, очень похож на подход, применяемый в прямых продажах. Однако этот канал в основном используется для страхования физических лиц, а также страхования малого и среднего бизнеса. В отличие от прямых продаж, страховые продукты, продаваемые агентами, унифицированы со стандартными тарифами, которые незначительно варьируются в зависимости от возраста и страховой истории страхуемого. На 31 декабря 2005 года канал насчитывал 5245 агентов в Москве и региональных дирекциях.

Страховые брокеры

С 2004 года в РОСНО существует подразделение, отвечающее за работу со страховыми брокерами. На 31 декабря 2005 года РОСНО работает с 90 страховыми посредниками и брокерами.

Нестраховые посредники

В эту категорию компаний входят автосалоны, лизинговые компании, туристические операторы и т.д. Продажи производятся либо сотрудниками РОСНО, которые работают на территории компании-партнера, либо специально обученными сотрудниками компании-партнера. Через нестраховых посредников реализуются стандартные продукты, адаптированные к специфике посредника. На 31 декабря 2005 года РОСНО сотрудничало с 245 автосалонами, 55 лизинговыми компаниями, 43 банками, 49 туристическими операторами, 398 туристическими агентствами и другими нестраховыми посредниками.

Интернет-продажи

Кроме того, чрезвычайно успешно в 2005 году развивались продажи через Интернет. Несмотря на относительно небольшие объемы продаж сегодня, в долгосрочной перспективе РОСНО рассматривает этот канал как перспективный в рамках развития прямых продаж физическим лицам.

Наши граждане достойны европейского качества страхования

О подводных камнях интеграции отечественного страхового рынка в мировой, о проблемах российского рынка рассказывает **Генеральный директор ОАО «РОСНО» Леонид Меламед.**

- На нашем страховом рынке сложилась парадоксальная ситуация: всеми признается, что потенциал его огромен. В то же время зарубежные страховщики не очень-то торопятся его захватывать...

- Действительно, наши граждане покупают в четыре раза меньше страховок, чем могли бы, если ориентироваться на наш уровень ВВП. Но ведь дело не только в ВВП, но и в низких доходах населения, в том, что средний класс, являющийся во всем мире основным потребителем страховых услуг, формируется медленно. Вряд ли эта ситуация кардинально изменится в ближайшие годы. К тому же наши граждане традиционно не очень-то доверяют финансовым институтам.

Есть и общие экономические причины, сдерживающие развитие рынка. Слабость отечественного фондового рынка, неразвитость кредитных отношений, при которых



Меламед Леонид Адольфович

Окончил Московскую медицинскую академию им. И. М. Сеченова. Доктор медицинских наук. Признанный эксперт российского страхового рынка. В страховании с 1992 года. С 2003 года - на посту Генерального директора ОАО «РОСНО». С 2004 года возглавляет Экспертный Совет по законодательству в области страхования Комитета Госдумы по кредитным организациям и финансовым рынкам. Обладатель многочисленных премий и наград.

принято страховать и жизнь, и залог по кредиту, многие виды ответственности. Несовершенство банковской системы, торможение пенсионной реформы и реформы здравоохранения. Отсутствие налоговых стимулов для страхования жизни, несовершенная система обязательных видов страхования. И многое - многое другое. То есть, дверь на российский рынок открыта, а западные страховые компании выйти на него пока не спешат. Они приняли

«низкий старт» и прибегут сюда, как только на нашей «площадке» появится какая-то возможность бегать. Пока они выжидают и «разминаются»...

Впрочем, приход западных страховщиков на отечественный рынок - это лишь одна из составляющих того процесса, который называется интеграцией.

- Что это за процесс?

- Если вновь воспользоваться спортивной аналогией, мы теперь играем в футбол по тем же правилам, по которым играет весь мир. И сейчас мы отчасти заняты тем, что выравняем правила игры, иначе западные

компании не смогут играть на наших площадках, а мы - на их. Преимущества от интеграции нашего страхования в мировой рынок очевидны: потребитель получит возможность страховаться по мировым стандартам. Хорошо, когда зрители могут посмотреть на игру самых разных команд. В то же время, как известно, оборотная сторона интеграции — конкуренция.

- Что же означает, по-вашему, победить в конкуренции, которая есть оборотная сторона интеграции? В футбольном матче все ясно — надо забить больше голов противнику. Что является победой на интегрированном страховом рынке?

- Правила игры на страховом рынке общие, но смысл игры заключается не в том, чтобы больше голов забить, а собрать больше страховой премии и получить больше прибыли. Чем больше прибыли получают страховщики данной страны, тем, соответственно, больше налогов взимает с них государство.

Следовательно, эта страна и выигрывает в результате интеграционного процесса. А как можно собрать больше страховой премии? Во-первых, страховать все больше собственных граждан, во-вторых, страховать чужих граждан через перестрахование рисков, переданных зарубежными компаниями. И наконец, можно вкладывать деньги в зарубежные компании или открывать за границей свои дочерние компании. Однако сделать все это невозможно без того, чтобы не инвестировать в капитал.

Иными словами, «победа» для страны в процессе интеграции означает приток инвестиций в страховой рынок. Но надо для этого создать условия. И здесь мы снова возвращаемся к правилам игры, которые государство в принципе имеет возможность выровнять по отношению к тем странам, где в страхование вкладываются инвесторами

и покупателями огромные деньги. Но помимо этого еще необходимо обеспечить наличие судей, без которых цивилизованной игры не получится. Можно сказать, что международные страховщики и международные капиталы придут на наш рынок, то есть будут играть на нашем, российском поле только тогда, когда на нем появятся судьи международной квалификационной категории. Например, в лице «Росстрахнадзора» с адекватными инструментами контроля.

- Вы считаете, что сейчас происходит игра без правил и фактически без судей?

- Нет, так я не считаю, но правила игры на нашем рынке действительно пока не структурированы. Посмотрите, что происходит на развитых рынках: там пять-десять крупнейших компаний обычно имеют не менее 60% страхового рынка и конкурируют между собой по определенным правилам. На нашем рынке конкурируют сотни, даже тысяча (!) компаний, и эта конкуренция зачастую недобросовестная. Что такое недобросовестный конкурент? Это тот, у кого нет реального капитала, тот в которого никто никаких денег не вкладывал, поэтому и дивидендов никому платить не надо. Соответственно, такой страховщик может предлагать любые тарифы и одновременно ни за что и ни перед кем не отвечать. То есть демпинговать. В РОСНО, например, международные аудиторы каждый квартал сверяют отчетность, у РОСНО есть реальные, всем известные высокорепутационные акционеры - АФК «Система» и немецкий концерн Allianz AG, акции которых листированы на крупнейших международных фондовых биржах. Соответственно, к нашей Компании применяются все международные требования по прозрачности, адекватности контроллинга и т.д. Другими словами, у РОСНО есть реальный капитал.