

ОТНОСИТЕЛЬНО ЧЕСТНО

О ВЗАИМОДЕЙСТВИИ СТРАХОВЫХ КОМПАНИЙ И ПРЕДПРИЯТИЙ ИНДУСТРИИ БЕЗОПАСНОСТИ

Сегодня только ленивый не выказывает своего недовольства работой отечественных страховых компаний. А вал рекламной информации, пытающейся вызвать доверие к страховщикам, только усугубляет настороженное к ним отношение.

При этом все понимают, насколько важно и актуально страхование, в том числе, как инструмент регулирования многих бизнес-процессов. Так в чем же причина такой настороженности к страховым компаниям и может ли сотрудничество страховых компаний с предприятиями индустрии безопасности хоть частично снять этот негатив – ответы на эти вопросы постарался найти корреспондент «БтаБ».



Ведущие операторы индустрии безопасности задумались первыми...

На сегодняшний день в Украине насчитывается более 450 страховых компаний. Но, по неофициальным оценкам самих страховщиков, только 80-90 компаний занимаются классическим страхованием. Остальные же либо участвуют в сомнительных финансовых схемах, обслуживая интересы крупных финансово-промышленных групп, либо просто занимаются деятельностью, граничащей с мошенничеством, относительно честно отнимая деньги у населения.

В одной из таких компаний корреспонденту «БтаБ» после недолгих раздумий предложили выступить в роли страхового агента, предложив вознаграждение в размере 50% от стоимости страхования. А на наивный вопрос корреспондента «А вдруг действительно случится пожар?» ответом была таинственно-снисходительная усмешка продавца СТРАХА.

Откровенно говоря, такие компании «БтаБ» не интересуют. Они всегда были, есть и будут. И Господь им судья. Мы даже не будем говорить про Украинскую охранно-страховую компанию, от которой страхователь из «БтаБ» уже полгода ждет хоть какой-то реакции по своему заявлению. Цель данного материала – попытаться помочь сблизиться тем здоровым структурам смежных рынков страхования и безопасности, которые уже внутренне готовы к взаимодействию и разработке принципиально новых бизнес-моделей сотрудничества.

ЗАГАДОЧНЫЕ РИСКИ

Готовя данный материал, «БтаБ» встречался с целым рядом украинских и зарубежных специалистов в области страхования и безопасности. Нам даже посчастливилось оказаться на переговорах президента-председателя правления УСВППП Бориса Платкевича с руководителем Словацкой ассоциации риск-менеджмента Робертом Пуром, а также записать на диктофон рабочую встречу специалистов смежных рынков, состоявшуюся по инициати-

ве Украинской федерации индустрии безопасности.

В результате «БтаБ» пришел к выводу (возможно, и ошибочному), что в работе даже «правильных» отечественных страховых компаний, во-первых, отсутствует качественная система оценки рисков, а во-вторых, не отработаны современные технологии продаж страхового продукта.

Как правило, страховые компании формируют страховой тариф, выраженный в процентах от страховой суммы. В среднем, тариф колеблется в пределах 0,15-1,5%. Если объект страхования, например, здание рыночной стоимостью 50 млн. гривен и оно страхуется от огневых рисков, то страховой тариф составит от 55 000 до 750 000 грн. Вот и цена вопроса – 695 000 грн. И тут начинается самое интересное: как убедить владельца здания, что конкретный предложенный страховой тариф, зависящий от великого множества факторов, является именно справедливой оценкой труда страховой компании?

Очевидно, что в страховой компании должны работать специалисты самого высокого уровня, способные оценить противопожарное состояние здания. Возьмем на себя смелость заявить, что сейчас в Украине таких специалистов – не более десятка. Ведь оценка включает в себя не только знание характеристик огнестойкости примененных строительных материалов и конструкций, дверей, окон, перегородок и пр., но только знание нюансов работы установленных систем противопожарной автоматики, систем вентиляции, дымоудаления, управления эвакуацией и др., но и знание того, кто именно проектировал, монтировал, устанавливал и обслуживал систему противопожарной защиты здания. Теоретически, тут может стоять вопрос и о том, кто проводил сертификационные испытания и непосредственно сертифицировал ту ли иную продукцию.

Наука насчитывает около 17 000 способов и методов оценки рисков. На

практике же оценку рисков зачастую производят мало сведущие люди, в лучшем случае, имеющие на руках некую таблицу из 10-15 пунктов, в которой выставляются плюсы и минусы в зависимости от того, есть пожарная сигнализация на объекте или ее нет. Но такая таблица никогда не даст ответ на вопрос, когда именно эта сигнализация сработает: когда будет 70° С под потолком или когда в воздухе только буквально запахнет легким дымком?

В Словакии, например, оценка риска проводится по 84 критериям, из них 50 – пожарные. Страховые компании ведут свои реестры проектных и монтажных организаций. В них, правда, сейчас предусмотрены только две оценки: работа сделана или «хорошо», или «плохо». То есть система оценки пожарных рисков, пусть и не совершенная, но существует. И заключения риск-менеджеров словацких страховых компаний могут цениться выше официальных заключений органов государственной пожарной охраны.

В Украине же такой системы оценки пожарных рисков, в силу разных причин, пока просто не существует. Соответственно, не имея такой системы, страховой компании очень трудно отработать качественные технологии продаж. Да еще в условиях жесткого демпинга со стороны конкурентов. Хотя, как показывает практика, в Европе компании с хорошо поставленными технологиями продаж относительно легко выдерживают демпинг путем сбора больших страховых взносов, но и, соответственно, выплаты больших возмещений при наступлении страхового случая. Они почему-то умеют убедить клиента в справедливости своих тарифов.

Однако те же западные страховые компании, придя в Украину, почему-то забывают о своих наработках в области риск-менеджмента и подстраивают технологии продаж под реалии украинского рынка, приносящие им баснословные прибыли. Один из менеджеров такой страховой компании, слушая наши бесконечные доводы, не выдержал и прямо сказал примерно следующее: «Поверьте, когда наступит время, в течение месяца тут появится команда наших риск-менеджеров с совершеннейшей системой оценки рисков! Но сейчас, в вашем хаосе, нам выгодно работать именно так, как мы работаем!»

НА ЭКРАНЕ КАЛЬКУЛЯТОРА

Почему на Западе происходит именно так, в Украине первыми задумались ведущие операторы рынка безопасности, столкнувшиеся в конкурентной борьбе с недобросовестными инсталляторами и поставщиками некачественной продукции. Поездив по миру, они узнали, что немцы еще 30-40 лет назад сумели объединить усилия нескольких охранных и страховых компаний и разработать некий совместный пакет услуг. Приобретая такой пакет, клиент был уверен в справедливости страхового тарифа, поскольку на экране своего калькулятора он видел, как экономия на системах безопасности и исполнителях работ отражается на увеличении страхового тарифа и наоборот.



Борис Платкевич (слева) и Роберт Пур вступили в «рискованную» дискуссию

В Великобритании быстрее других ведущее место в процессах регуляции рынка заняли не отдельные охранные и страховые компании, а их ассоциации. И они создали свою негосударственную систему добровольной сертификации продукции и услуг, разработали свои стандарты, отвечающие их видению качества жизни, и, что, наверное, самое сложное, – создали свою (повторимся, негосударственную) систему контролирующих органов, которые регулярно проверяют членов своих ассоциаций на предмет соблюдения установленного свода норм и правил.

И, как показал многолетний опыт, клиенты предпочли обращаться именно к членам профессиональных ассоциаций, гарантирующих высокий уровень качества. Оценка рисков тут также оказалась на высоте: по наработанной методике для каждого объекта строилась модель нарушителя и модель угроз, по многим параметрам оценивалась эффективность средств защиты и вычислялись возможные потери, и только после выполнения этих процедур принимались те или иные условия страхования.

ТЕНДЕНЦИИ

Негрудно заметить, что многочисленные поездки в Европу украинских операторов рынка безопасности и последующие дискуссии о путях имплементации в Украине европейских подходов к страхованию происходят на фоне вялотекущих приготовлений к Евро-2012. Думается, что еще больший толчок в этом направлении даст мартовский Форум «Буковель: Безопасность-2008», на котором планируется обсудить, в том числе, вопросы взаимодействия охранных, строительных и страховых компаний. Не исключено, что после Форума некоторые страховые компании захотят стать членами УСВПШП или УФИБ, и тогда с большей вероятностью в Украине в скором времени появятся сначала совместные бизнес-пакеты, а потом – и целостная, саморегулируемая система функционирования индустрии безопасности, в которой ведущее место займут страховые компании. **ББ**