

УДК 368

Копылов Л.Е.

Отраслевые преимущества региональных страховых компаний, как ключевые точки развития конкурентоспособности страховой отрасли Приморского края

Trade advantages of regional insurance companies as key points of competitive ability increasing of Primorskiy regional insurance branch

На фоне умеренно оптимистичных прогнозов развития страхового рынка России, которые дают эксперты отрасли, усиливается экспансия федеральных страховых компаний на Приморский рынок. Помимо этого, новые законодательные инициативы федеральных властей бьют по ключевым для местных компаний сегментам потребителей. В этих условиях крайне острым становится вопрос поиска региональными страховщиками отраслевых преимуществ, которые можно противопоставить крупным игрокам российского рынка.

Ключевые слова: *Приморский край, страхование, отраслевые преимущества, конкурентоспособность*



At the time while branch experts are giving moderate optimistic forecast of the development of the insurance branch, the federal expansion of some companies in Primorsky region is increasing. New federal initiations of laws stroke keys on consumers' sectors of local companies. In this situation searching of trade advantages which can be opposed to leaders of Russian insurance market by regional insurance companies is very important.

Key words: *Primorskiy region, insurance, trade advantages, competitive ability*

Развитие страхового рынка определяется динамикой производства и потребления товаров и услуг. В докризисное время (в 2006-2007 годах) страховые премии (без учета ОМС) составляли 1,4-1,5% ВВП. На фоне сокращения экономической активности в 2008-2009 годах доля страховых премий в ВВП снизилась до 1,3% ВВП. Падение доли страхования в ВВП в годы кризиса связано с несколькими причинами. [3]

Во-первых, потребность в страховании очень часто возникает в связи с крупными инвестициями – при покупке новой техники, помещений или другого имущества его чаще страхуют. В кризис инвестиционная деятельность резко замедлилась – по данным Росстата, в 2009 году ин-

вестиции в основной капитал упали на 17%. [3]

Во-вторых, страхование сопутствует получению кредитов в банке (страхование банковских залогов), а объем выданных кредитов в кризис заметно снизился. Соответственно, произошло сокращение объемов банковского страхования. [3]

В-третьих, страхование – это инструмент сохранения достигнутого благополучия. При наличии свободных средств потребители могут себе позволить расходы на защиту бизнеса или качества жизни своей семьи. И, наоборот, – при недостатке финансовых ресурсов на основные нужды население и предприниматели сокращают расходы на страхование. Именно это и произошло в России в 2009 году. Однако при всем этом страховой рынок показал свою устойчивость – снижение доли премии в ВВП оказалось незначительным. [3]

В целом прогнозы роста российской экономики, которые делаются различными аналитическими центрами на ближайшие несколько лет, выглядят умеренно оптимистичными. Например, по мнению МВФ, рост ВВП в 2010 и 2011 годах составит в России 4,3% и 4,1% соответственно. А согласно прогнозам российского МЭР ВВП в 2011-2013 годах будет увеличиваться на 2,6-4,4% (в зависимости от реализации тех или иных сценарных условий). [3]

Особо следует остановиться на численности и доходах российского среднего класса. Дело в том, что эта группа предъявляет основной спрос на новые автомобили и недвижимость. Известно, что 10% наиболее состоятельных российских семей обеспечивают 85% спроса на новые автомобили (в денежном выражении). На эту же группу приходится более 90% платежеспособного спроса на новое городское и загородное жилье. В кризис, несмотря на общий рост реальных доходов населения (в 2009 году они выросли на 2%), доходы наиболее состоятельных 10% россиян упали примерно на 20-25% в реальном исчислении. Именно с этим связано сокращение спроса на новые автомобили и страхование автотранспорта – в 2009 году продажи новых машин упали на 49%, а премии по страхованию каско автотранспорта снизились на 17%. При этом в 2010 году доходы наиболее состоятельных россиян, скорее всего, не достигнут докризисного уровня. Этого можно ожидать, вероятно, к середине или к концу 2011 года. [2]

На основании этих предпосылок можно попытаться оценить потенциал роста российского страхового рынка на ближайшие годы. Выглядит он следующим образом (См. Таблица 1).

Как видно из этого прогноза, в сегменте добровольного страхования и ОСАГО в ближайшие три года можно ожидать роста премий на 11-13% в год. В сегменте страхования за счет средств населения темпы роста премии будут несколько выше – до 15% в год. [3]

В таблице, приведенной выше, представлены номинальные темпы роста страхового рынка без очистки от инфляции. В реальном исчислении (с учетом роста цен) темп роста страховой премии, скорее всего, будет нулевым или вовсе отрицательным. Вообще надо сказать, что реальный рост страховой премии в России последний раз был в положительной зоне в 2007 году.

Ожидаемые темпы роста страховой премии в ближайшие годы останутся довольно скромными. Дело в том, что сегодня нельзя ожидать бурного роста российской экономики, вызванного резким всплеском цен на мировом сырьевом рынке, как в предкризисные годы. А внутренние основания экономического роста являются весьма слабыми. Для того, чтобы обеспечить реальное увеличение страховой премии, требуется быстрый рост производства, денежной массы и доходы, превосходящие потребности предприятий и населения. В этом случае избыточные (по срав-

Таблица 1
Потенциал роста российского страхового рынка 2011-2013 гг.

Годы	2009	2010 (оценка)	2011 (прогноз)	2012 (прогноз)	2013 (прогноз)
Добровольное страхование и ОСАГО, млрд. рублей.	507	561	626	699	791
Прирост премий	-8%	11%	12%	12%	13%
Страхование за счет средств населения, млрд. рублей.	233	254	288	327	376
Прирост премий	-7%	9%	14%	13%	15%

Источник: ЦИ Росгосстрах [3].

нению с первоочередными нуждами) ресурсы будут направляться, в том числе, и на страхование. Однако в ближайшие несколько лет мировая и российская экономики будут находиться в целом в состоянии медленно-неустойчивого роста. Поэтому заметного реального роста страхового рынка в России в ближайшие несколько лет ожидать не приходится.

Также, обращает на себя внимание постепенное снижение доли добровольного страхования в общей структуре сбора страховых премий (См. Таблица 2).

Таким образом, в последние годы принуждение потребителей к тому, чтобы они тратили деньги на страхование, становится основным фактором, определяющим динамику рынка.

Заметим, что присутствие обязательных видов страхования – не редкость и на развитых рынках, но если в богатых странах развитие обязательных видов страхования может достаточно органично сочетаться с развитием добровольных, то в небогатых – оно действует на добровольное страхование угнетающе, как бы «паразитируя» на нем.

Это – следствие общей ограниченности платежеспособности потен-

Таблица 2
Изменение долей добровольного и обязательного страхования в 2005-2010 гг..

Годы	Доля добровольного страхования, %	Доля обязательного страхования, %
2005	59,4	40,6
2006	56,0	44,0
2007	52,8	47,2
2008	49,1	50,9
2009	43,0	57,0
2010, 9 мес.	44,6	55,4

Источник: [4].

циальных страхователей.

В реалиях Приморского края данный прогноз имеет место в контексте активной экспансии федеральных страховых компаний на приморский рынок – каждый год количество федеральных компаний увеличивается, а региональных сокращается. Рынок можно легко считать конкурентным – нет ни одной компании, доля рынка которой превышала бы 18%. Интенсивность конкуренции в нашем регионе высокая. На рынке Приморского края в 2010 году работали 79 страховых компаний, из которых 25 владеют долей рынка добровольного и обязательного страхования (кроме ОМС) более 1%. Эти 25 компаний занимают 90% страхового рынка. [1]

Более 4% рынка каждая занимают всего 6 компаний, в сумме получающие более половины страховых премий:

1. Росгосстрах – 17,57%
2. Защита-Находка – 10,68%
3. ВСК – 7,41%
4. МАСК – 5,53%
5. ДАСК – 5,14%
6. СОГАЗ – 4,40%

Источник: Поступления и выплаты по договорам страхования (ФССН) за период: 2010 9 мес. [1]

В число лидеров отрасли традиционно вошли две региональные страховые компании – «Защита-Находка» и «ДАСК», остальные лидеры рынка – представители Москвы.

Интерес федеральных страховых компаний по отношению к Приморскому рынку в будущем будет только расти. В пользу усиления экспансии западного капитала говорят:

1. Колоссальные инвестиции в экономику края из федерального бюджета;
2. контракты на строительство объектов саммита АТЭС, полученные федеральными заказчиками;
3. озвучиваемый федеральными властями курс на социальное и экономическое развитие региона;
4. высокий уровень платежеспособности населения, по сравнению с прочими удаленными регионами страны (провинцией).

Стоит отдельно отметить инициативы федеральных властей по ограничению ввоза и эксплуатации автомобилей с правым рулем на территории Российской Федерации. На данный момент рынок «страхования правого руля» – сегмент, наименее охваченный федеральными страховыми компаниями. Это определяется политической качественной андеррайтинга крупных страховщиков, предлагающих низкие тарифы для новых автомобилей с левым рулем и невыгодные «отсекающие» условия для подержанных праворуких иномарок. Активное форсирование «обновления» приморского автопарка с переходом на новые автомобили с левым рулем или автомобили отечественного производства влекут за собой увеличение потенциального сегмента рынка, привлекательного для федеральных страховщиков.

Как было сказано выше, интенсивный рост рынка в течение ближайших трех лет не предвидится. Прирост премии ожидается за счет рынка страхования физических лиц, преимущественно обязательного страхования. Данный рынок характеризуется низким уровнем страховой образованности и отсутствием лояльности к страхованию в целом и компаниям в частности.

В финансовом секторе услуг «анклавность» нашего региона не оказывает существенного протекционного влияния. Страховой бизнес не ограничивают сложности логистики, открытия производства, поставок

и т.д. – проблемы, сопровождающие выход на приморский рынок большинства сетевых бизнесов.

В данных условиях укрепление конкурентоспособности локальных страховых компаний возможно за счет обнаружения и развития отраслевых преимуществ, связанных с опытом работы на местном рынке, сформированным отношением с дилерскими сетями (страховыми брокерами) и территориальным расположением.

Ключевыми преимуществами, на которых приморские страховые компании могут выстраивать свою конкурентоспособность, являются:

1. Скорость обработки заявлений, обслуживания, выплат.

Географическая удаленность от центра России, разница во времени могут обернуться для местных компаний значительным преимуществом. В условиях, когда качество страховой услуги обывателем воспринимается не как «надежность компании», «гарантия выплаты», а зачастую «скорость обслуживания». Во-первых, бюрократизированная структура федеральных конкурентов заставляет крупные компании отправлять большинство дел на рассмотрение в Москву. Там эти дела собираются, копят, рассматриваются и возвращаются обратно в виде ответа. На такой процедуре, зачастую, теряются драгоценные часы. Во-вторых, сам факт отправки запросов в столицу создает для клиента ощущение отсутствия возможности влиять на результат – ведь человек принимающий решение, находится за десятки тысяч километров от его дома.

При правильной организации работы, при поставленной перед компанией задаче обеспечить максимальную оперативность рассмотрения претензий, запросов, максимально быстрых экспертиз, сверки оценки независимых экспертов, местный страховщик может добиться повышения уровня лояльности к данной компании. Также, способствует лояльности возможность оперативного получения обратной связи, коммуникации с клиентом и позиционирование организации, как структуры, где клиент может взаимодействовать напрямую с лицами, принимающими решения.

Однако для оперативности сервиса мало находиться в одном городе с заявителем. Для этого необходимо оптимизировать бизнес-процессы, расширять штат, обрабатывающий заявки и вступающий в коммуникации с потребителем услуги, налаживать процесс получения жалоб, обработки и предоставления обратной связи. Необходимо проводить работу с территориальными субъектами, принимающими заявления и производящими выплаты – разработать удобную «карту приема заявлений и выплат» – офисы компании должны иметь удобное месторасположение, а потоки посетителей должны быть сбалансированы.

Отдельно стоит отметить, что при этом необходимо обеспечить оперативность страховых выплат, чтобы этот, безусловно, важный параметр, как минимум, не уступал конкурентам, а уж получить имидж компании, которая платит раньше всех – вообще стоит многого.

Справедливости ради, нужно сказать, что федеральные компании ведут в этом направлении работу, постепенно расширяя перечень запросов, которые решаются на местах. Особенно те компании, которые нацелены на доминирование на Приморском рынке.

2. Региональная (отраслевая) специфика.

На страховом рынке Приморского края существуют риски, непрофильные для федеральных страховщиков. Например, страхование малых судов – новых и подержанных. Опыт работы с данным сегментом

позволяет объективно оценивать риски, обеспечить высокое качество андеррайтинга, создавать уникальный набор дополнительных услуг и адекватный тариф.

В распоряжении локальных страховщиков в ближайшие 5-7 лет будет оставаться постоянно сокращающийся рынок подержанных иномарок с правым рулем.

Фокусировка на определенный регион позволяет выстраивать не глобальное, всероссийское позиционирование, а позиционирование с учетом особенностей региона. Так, например, ОАСО «Защита-Находка» укрепило позиции на рынке ОСАГО с помощью своевременного введения службы аварийных комиссаров – первых на Дальнем Востоке.

Таким образом, укрепление конкурентоспособности нужно искать в нишевых сегментах рисков, не типичных для крупных игроков, и позиционировании на рынке с учетом местного менталитета и специфики.

3. Долгосрочные отношения с дилерами (страховые брокеры).

Третьей точкой наращивания конкурентоспособности локальных игроков – выступают устоявшиеся связи с брокерами и дилерами. Так как в ближайшие несколько лет ожидается медленный рост страхового рынка Приморского края, то все амбиции федеральных страховых компаний, наращивающих активность в регионе осуществимы в большей степени за счет перераспределения текущих клиентов. Существенная доля клиентов работает не напрямую со страховщиком, а через страхового брокера.

Федеральные страховые компании с целью захвата доли рынка «подкупают» брокеров, предлагая более высокий процент за ту же самую сделку с уже существующим в базе клиентом. Региональным игрокам необходимо регулярно мониторить ситуацию на рынке брокерских услуг, «держать руку на пульсе» и своевременно редактировать условия работы с брокерами.

Также возможно усиление конкурентоспособности за счет поиска нестандартных партнеров-агентов – ТСЖ, рынок авто-услуг, морских услуг и т.д. Преимущество поиска таких партнеров заключается в сохранении большей гибкости, чем себе может позволить структура крупных страховщиков. Сохранении устоявшихся соглашений и договоров с медицинскими учреждениями, в развитии отношений с местными банками, предоставлении особых условий на страхование объектов, под покупку которых выдается кредит и т.д.

Подводя итог сказанному, хотелось бы ещё раз отметить, что сегодня на страховом рынке Приморского края происходят процессы, усложняющие жизнь региональных страховых компаний:

А) Усиление конкуренции со стороны федеральных игроков

Б) Изменение клиентской структуры под воздействием законодательных инициатив

В) Умеренный рост рынка, не успевающий компенсировать изменения и удовлетворить амбиции крупных игроков.

В данном контексте, чтобы сохранить свою конкурентоспособность, местным игрокам необходимо:

А) Использовать территориальную близость к клиенту для улучшения «скоростных» характеристик обслуживания – время ответа, рассмотрения заявки, приема заявления, удобное территориальное положение.

Б) Находить нишевые сегменты с нетипичными рисками для федеральных конкурентов и укрепляться в них, создавать региональное позиционирование с учетом специфик и менталитета региона, разраба-

тывать уникальные продукты и услуги.

В) Укреплять отношения с дилерами и агентами, находить нестандартные решения для брокерских продаж, наращивать эффективность сотрудничества с местными посредниками.



Литература

1. Страхование в России. Электронный ресурс. URL: <http://www.allinsurance.ru/biser.nsf/AllDocs/AKLK-73WA56060607509?OpenDocument&Filter=2010%209%20%D0%BC%D0%B5%D1%81.%20~1> [Дата обращения: 15 января 2011 г.]

2. Страхование в России. Электронный ресурс. URL: <http://www.allinsurance.ru/biser.nsf/AllDocs/OSAGO-2010-9?OpenDocument> [Дата обращения: 17 января 2011 г.]

3. Страхование в России. Электронный ресурс. URL: <http://www.allinsurance.ru/AllDocs/OMIN-899DP9130910917> [Дата обращения: 12 января 2011 г.]

4. Страхование сегодня. Электронный ресурс. URL: <http://www.insur-info.ru/analysis/699/> [Дата обращения: 15 января 2011 г.]