



Как продавать автострахование и не быть идиотом

Гонка за объемами или рентабельностью

ПАО «АСКО-СТРАХОВАНИЕ». ЛЮБАВИН АЛЕКСЕЙ АРКАДЬЕВИЧ, ПЕРВЫЙ ЗАМЕСТИТЕЛЬ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА

Темы выступления

- **ОБЩИЕ ПОДХОДЫ ДЛЯ ОСАГО И КАСКО.**
- **ЧТО ВАЖНЕЕ: ОБЪЕМЫ ПРОДАЖ ИЛИ РЕНТАБЕЛЬНОСТЬ?**
- **ПРИЧИНЫ ДЕМПИНГА И ГОНКИ КОМИССИЙ.**
- **КАК ПОВЛИЯТЬ НА УБЫТОЧНОСТЬ, СОВЕРШЕНСТВУЯ РАБОТУ ПО УРЕГУЛИРОВАНИЮ УБЫТКОВ.**
- **КАК РАЗВИВАТЬ ПРОДАЖИ В УСЛОВИЯХ РАЗБАЛАНСИРОВАННОГО РЫНКА.**

Общие подходы для ОСАГО и КАСКО

- Реформа системы тарифов по ОСАГО привела к тому, что подходы к тарификации КАСКО и ОСАГО стали похожи.
- Безубыточные клиенты получают сниженный тариф по ОСАГО, а более убыточные – справедливый тариф, по которому страховщики могут принять их на страхование, не опасаясь за убыточность.
- Так как расширенный тарифный коридор все равно имеет границы, по-прежнему остаются убыточные сегменты клиентов, которым сложно купить страховой полис (например, таксисты).

Что важнее: объемы продаж или рентабельность?

- В итоге рынки ОСАГО и КАСКО стали похожи. Как своими преимуществами, так и недостатками.
- Демпинг тарифов и гонка комиссий приводят к росту продаж, но могут свести к нулю весь финансовый результат.
- Оба этих явления вредны для рынка, но вред от гонки комиссий больше, так как она не только подрывает экономику страховщика, но развращает агентов.
- Высокие комиссии по ОСАГО – обязательному виду страхования – абсурдны. Агент не проявляет никакого искусства продаж, а просто выполняет оформительскую работу для клиента, который САМ к нему пришел.
- Гонка комиссий сводит на нет все усилия убытчиков, юристов и безопасников страховых компаний, для которых снижение убыточности на каждый процентный пункт – это тяжелая и кропотливая работа.

Причины демпинга и гонки комиссий

- У многих менеджеров страховых компаний объем сборов – по-прежнему один из главных KPI.
- После заморозки рынка ОСАГО в период его «токсичности» страховщики хотят вернуть и нарастить портфель.
- Некоторые компании целенаправленно идут на гонку комиссий, рассчитывая со временем забрать клиентов у агентов в прямые продажи.
- Тарифы ниже здравого смысла могут быть обусловлены желанием страховщика обеспечить лояльность группы клиентов и агентов.
- Для некоторых компаний такое поведение – это сознательный научный эксперимент (апробация скоринга, выявление безубыточных сегментов на большой массе договоров).

Как повлиять на убыточность, совершенствуя работу по урегулированию убытков

- В этих условиях особую важность приобретает качественное урегулирование убытков (в широком смысле, включая противодействие страховому мошенничеству и судебную защиту).
- Большинство страховщиков научились платить справедливо (результат политики Верховного суда РФ и Банка России). Искусственное занижение выплат всегда «выходит боком».
- Необходимо уметь преодолевать **внешние проблемы** (см. следующий слайд).

Внешние проблемы в урегулировании убытков

- **Слабое взаимодействие страховщиков виновника и потерпевшего при урегулировании мошеннических убытков по ПВУ.**
- **«Сырая» процедура расширенного Европротокола и предстоящие проблемы с законодательством об электронном урегулировании убытков.**
- **Аномально высокие цены на некоторые запчасти в ценовых справочниках как следствие ошибок в алгоритме формирования справочников.**
- **Пока эти проблемы не решены, для страховых мошенников создается благоприятная среда.**

Урегулирование убытков по ПВУ

- **Даже если в вашей страховой компании отличная служба безопасности, она бессильна при урегулировании убытков по ПВУ.**
- **Страховая компания потерпевшего не заинтересована в противодействии мошенникам, так как урегулирует убыток за другую компанию.**
- **Пока безопасники компании виновника собирают в ограниченный срок доказательства мошенничества, компания потерпевшего успевает произвести выплату, так как опасается санкций за просрочку выплаты.**
- **Мошенники сознательно выбирают те компании, которые закрывают глаза на мошенничество по ПВУ.**

Электронное урегулирование

- **Расширенный Европротокол действует недавно и пока сопровождается множеством дефектов (как программных, так и «человеческих» - со стороны участников ДТП).**
- **Планируется ввести полный цикл электронного урегулирования на базе существующих ИТ-решений для Европротокола.**
- **Задача страхового сообщества: сделать процесс электронного урегулирования максимально удобным для клиентов и максимально неудобным для мошенников.**
- **Развилка при формировании бизнес-процесса: либо указать в законе исключения из процедуры электронного урегулирования, либо обеспечить право страховщика потребовать осмотр и документы оффлайн.**

Аномально высокие цены на запасные части в справочниках

- **«Любимые» автомобили у мошенников – «праворульные» «японцы» и старые дорогие «немцы».**
- **По многим из них цена бампера соответствует цене всей машины, убыток становится «тотальным».**
- **При таких ценах мошенники не имитируют удар, а бьют машины по-настоящему. Трасологические экспертизы бессильны.**
- **Признание убытка «тотальным» делает невозможным принудительное направление автомобиля на ремонт. Хотя технически ремонт возможен.**

Номер запроса

* 000000EU11

Mitsubishi Mirage. Крыло переднее левое.

Цена в справочнике – 393 000 руб.

Цена в интернет-магазине – 25 000 руб.

Подтверждение кода безопасности



Я не робот



reCAPTCHA

[Конфиденциальность](#) - [Условия использования](#)

ОТПРАВИТЬ ЗАПРОС

ОЧИСТИТЬ

СРЕДНЯЯ СТОИМОСТЬ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ МАРКИ ТРАНСПОРТНОГО СРЕДСТВА «MITSUBISHI»
ПО ЭКОНОМИЧЕСКОМУ РЕГИОНУ «УРАЛЬСКИЙ» НА ДАТУ 01.05.2019

НОМЕР ЗАПАСНОЙ ЧАСТИ	НАИМЕНОВАНИЕ ЗАПАСНОЙ ЧАСТИ	СРЕДНЯЯ СТОИМОСТЬ ЗАПАСНОЙ ЧАСТИ, РУБ.
MR592787	FENDER,FR LH	393000.00

Номер запроса



000000EUIJ

Porsche Cayenne. Направляющая заднего бампера, защитная накладка проема багажного отделения, пенопластовый энергопоглотитель заднего бампера.

Цены в справочнике – 100 000 руб. за каждую деталь.

Цены по данным дилера: 15 000, 4 000 и 3 000 руб. соответственно.

Подтверждение кода безопасности



Я не робот



reCAPTCHA

Конфиденциальность - Условия использования

ОТПРАВИТЬ ЗАПРОС

ОЧИСТИТЬ

СРЕДНЯЯ СТОИМОСТЬ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ МАРКИ ТРАНСПОРТНОГО СРЕДСТВА «PORSCHE»
ПО ЭКОНОМИЧЕСКОМУ РЕГИОНУ «УРАЛЬСКИЙ» НА ДАТУ 01.06.2020

НОМЕР ЗАПАСНОЙ ЧАСТИ	НАИМЕНОВАНИЕ ЗАПАСНОЙ ЧАСТИ	СРЕДНЯЯ СТОИМОСТЬ ЗАПАСНОЙ ЧАСТИ, РУБ.
95550558701	REAR DECK COVER	100000.00
95550578700	BUMPER TRIM	100000.00
95550525251	95550525251	100000.00

Номер запроса



000000EUNV

Подтверждение кода безопасности



Я не робот



reCAPTCHA

Конфиденциальность - Условия использования

ОТПРАВИТЬ ЗАПРОС

ОЧИСТИТЬ

Honda Civic. Панель пола багажника, задний правый лонжерон и глушитель.

Цены в справочнике: 7 070 000, 4 230 000 и 1 790 000 руб.

Цены в интернет-магазине: 130 000, 120 000 и 50 000 руб. соответственно.

СРЕДНЯЯ СТОИМОСТЬ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ МАРКИ ТРАНСПОРТНОГО СРЕДСТВА «HONDA»
ПО ЭКОНОМИЧЕСКОМУ РЕГИОНУ «УРАЛЬСКИЙ» НА ДАТУ 01.09.2020

НОМЕР ЗАПАСНОЙ ЧАСТИ	НАИМЕНОВАНИЕ ЗАПАСНОЙ ЧАСТИ	СРЕДНЯЯ СТОИМОСТЬ ЗАПАСНОЙ ЧАСТИ, РУБ.
04655SNCA01ZZ	PANEL SET RR- FLOOR	7070000.00
65610SNAA02ZZ	FRAME R- RR-	4230000.00
18307SNAA11	MUFFLER EX-	1790000.00

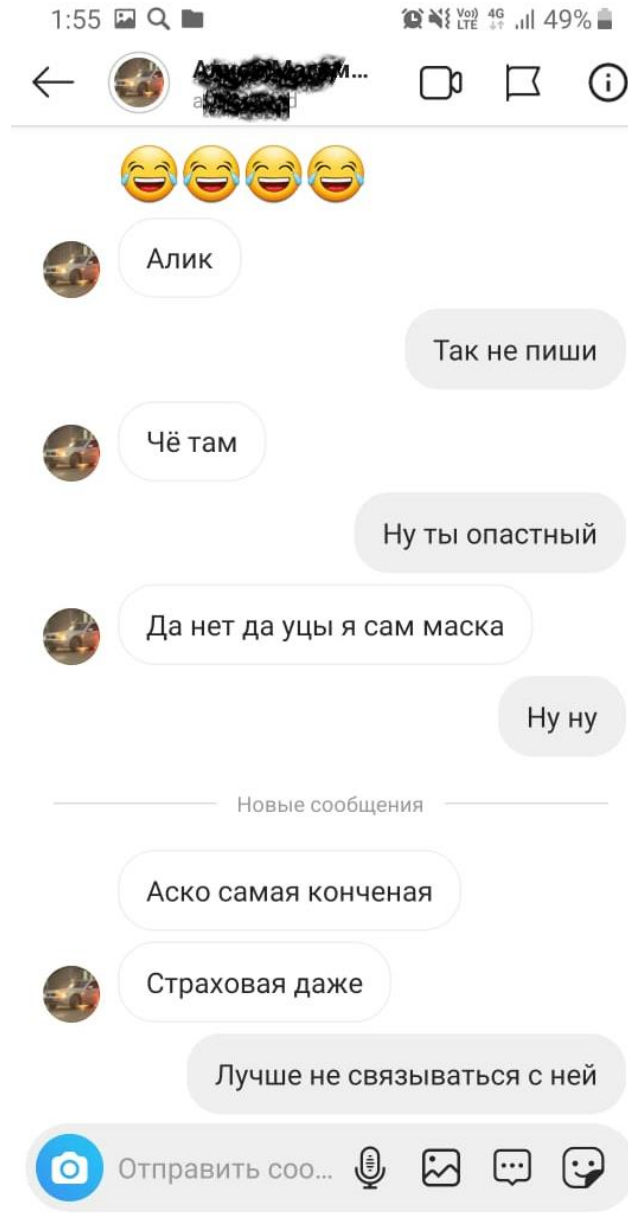
Как преодолевать внешние проблемы в УУ

- **Слабое взаимодействие страховщиков по ПВУ.** Необходимы рамочные соглашения страховщиков о взаимодействии. Разработаны рекомендованные формы таких соглашений с механизмом, гарантирующим результат.
- **Электронное урегулирование.** Без права страховщика на требование оффлайна возникнет новая волна мошенничества.
- **Аномально высокие цены на запчасти.** Необходимо скорейшее принятие новой редакции ЕМР с правом эксперта-техника произвести расчет по среднерыночной цене при выявлении явной ошибки в справочнике.

Как развивать продажи в условиях разбалансированного рынка

РЕЦЕПТЫ НА КАЖДЫЙ ДЕНЬ.

- **ОБЕСПЕЧИТЬ ТЫЛЫ.** Развитием продаж на территории можно заниматься только при налаженной собственной инфраструктуре урегулирования убытков и противодействия мошенничеству. Мошенники должны знать, что с этой компанией лучше не связываться.





Как развивать продажи в условиях разбалансированного рынка

- **БОРОТЬСЯ С МОШЕННИЧЕСТВОМ ДАЖЕ ПО ПВУ.** Это лучшая профилактика.
- **ПЛАТИТЬ СПРАВЕДЛИВО.** В противном случае удар будет не только имиджевым, но и финансовым.
- **ИСКАТЬ БЕЗУБЫТОЧНЫЕ СЕГМЕНТЫ КЛИЕНТОВ.** И предлагать им более выгодные тарифы и условия.
- **ВОВЛЕКАТЬ АГЕНТОВ В АНАЛИЗ УБЫТОЧНОСТИ.**
- **БЫТЬ УДОБНЫМИ ДЛЯ КЛИЕНТОВ.**
- **БЫТЬ УДОБНЫМИ ДЛЯ АГЕНТОВ.**

Удобство для клиентов

- Удобная покупка полиса и оплата.
- Удобное внесение изменений в полис.
- Удобное урегулирование:
 - Помощь в оформлении ДТП, в том числе по Европротоколу – консультирование, аварийные комиссары, телематика и FNOL.
 - Возможность дистанционного урегулирования.
 - Возможность сразу отправиться на СТО.
 - Быстрый расчет выплаты при первом обращении.

Создать для клиента определенность при его первом обращении – лучшее лекарство от «автоюристов».

Удобство для агентов

- **Страховой агент – вымирающая профессия?**
- **Агенты разнежены большими комиссиями и бегают между страховщиками с горящими от жадности глазами?**
- **Агент – тоже человек. Удобство обслуживания агентов включает в себя:**
 - **Квалифицированную и быструю помощь куратора.**
 - **Возможность решить вопрос в «одном окне» без переключений и пауз.**
 - **Обучение не только продуктам, но и урегулированию убытков.**
 - **Удобный документооборот.**
 - **Гарантии «неприкосновенности» портфеля агента.**