

*Любая попытка подвести хотя бы промежуточные итоги завершившегося года в сфере страхования достаточно быстро отзывается следующей трудностью: оказывается, что оглядываться назад из января 2015-го – очень непростая задача. Здесь уместно употребить хорошо знакомый всем автолюбителям термин «ограниченная видимость»: круговорот событий последних месяцев значительно затрудняет обзор. Тут и колебания курса рубля, самые значительные за последнее десятилетие, и настойчивые разговоры о стагнации экономики, и война санкций, и многое другое. Кажется, что при такой турбулентности заглядывать в прошлое так же сложно, как и в будущее.*

Прошедший год во многом оказался переломным для всего страхового рынка России. То, что с ним произошло, лучше всего характеризует формулировка «из крайности в крайность». Молодой, еще не стабилизировавшийся рынок страховых услуг оказался в последнее десятилетие настоящим экспериментальным полигоном, где действовали далеко не только добропорядочные компании и клиенты. В период бурного развития отрасли появлялись сотни страховых компаний и брокеров, реализовывались различные подходы к клиенту, практиковался демпинг. Одним словом, делалось все, чтобы оперативно заработать деньги на новой услуге, а вот какой сервис предоставить и как за это получить лояльного и финансово грамотного клиента – такого вопроса перед многими не стояло.

С годами все эти процессы породили настоящую пропасть между страховщиком и клиентом, особенно в вопросах доверия. Больше всего клиента всегда интересовали только два вопроса: чтобы страховая компания выполнила свои обязательства при наступлении страхового случая и чтобы сделано это было добросовестно, в частности, без занижения суммы выплат. Но на свои простые запросы клиенты слишком часто получали неудовлетворительные ответы. К многолетней практике отказов добавилась консолидация рынка, ознаменовавшая собой 2012 и 2013 гг. С критериями доверия стало совсем сложно, особенно в контексте бесславного ухода с рынка компаний из топ-20. Сказать, что все это сформировало крайне негативный имидж отрасли, – не сказать почти ничего.

Недовольство копилось, необходимо было предпринять эффективные шаги для «перезагрузки» отношений между страховщиком и клиентом, сделать отрасль понятнее и прозрачнее, а условия игры – яснее. В 2013–2014 гг. маятник качнулся в новое, но, к сожалению, в очередной раз крайнее положение, как будто воздавая всему страховому рынку по заслугам исторического отношения к клиентам. Концентрация «оригинальных» судебных решений по самым, казалось бы, очевидным делам превзошла все мыслимые ожидания. В итоге клиенты из состояния «выплывайте сами» очутились в состоянии

гиперопеки, когда страховые компании вынуждают защищать потребителей даже от тех опасностей, о которых на берегу никто не договаривался. Но, как это часто бывает, этой заботой воспользовались самые предприимчивые люди, а обычные клиенты от этого вновь пострадали.

Такой поворот стал еще одним ударом по всей отрасли. Начались эти процессы еще в 2013 г., но именно в прошедшем году они превратились в тенденцию, наносящую ощутимый ущерб не только рынку, но, что важно, самим же клиентам. Именно в 2014 г. ряд крупных международных игроков отказались от операций на российском рынке либо снизили их объемы. И наблюдались эти процессы с самого начала 2014 г., а потому правильно связывать их не с санкциями или обострением взаимоотношений между Россией и Западом, а с целым комплексом изменений.

Кто выиграл от этих решений? Точно не страховые компании и не добропорядочные клиенты: первым приходится урезать бизнес, а вторым, при прочих равных, дороже платить за продукт. В плюсе только мошенники и автоюристы.

Картина складывается крайне пессимистичная и тревожная, тем более что ожидать в наступившем году кардинальных перемен к лучшему не приходится. В прошлом октябре «Автостат» озвучил пессимистичный сценарий развития на 2015 г., спрогнозировав снижение авторынка на 15%. Понятно, что теперь, в условиях ухудшающейся экономической обстановки и падения цены на нефть, такой прогноз уже пора перекалифицировать в оптимистичный. И это тоже один из факторов, который непосредственно повлияет на то, каким будет страхование в 2015 г.

Однако здесь можно отыскать и позитивный аспект: такой стресс-тест может стать решающим шагом российского страхового рынка к взрослению и созреванию. Подтверждение такой вероятности удастся найти в истории: мы не первая страна, которая проходит через подобную «страховую турбулентность». Примерно то же самое происходило в США около 20 лет назад. В Америке тогда ушло три года на стабилизацию рынка и его переход в равновесное состояние.

Очевидно, сам по себе факт окончательного вступления России в стадию «страхового стресс-теста» еще не гарантирует его успешного прохождения. Кризисные времена требуют грамотных антикризисных решений. Дорога к прозрачному и стабильному рынку не будет простой, и сравнить ее в настоящих условиях вернее всего с хождением по

тонкому льду: если удастся не провалиться, то цель будет достигнута, но следует учитывать, что риски крайне велики.

Итак, нам предстоит непростое путешествие в собственное будущее, в котором цена ошибки чрезвычайно высока, а дорога не проторена и тяжела. Но главное – чтобы она была. Герой фильма «Назад в будущее», популярного в России в 90-е гг., бросает своему молодому другу: «Там, куда мы отправляемся, дороги нам не понадобятся». Очень хочется верить, что это пока не наш случай.

**Источник:** [Vedomosti.ru](http://Vedomosti.ru) , 12.01.15

**Автор:** Мария Мальковская, генеральный директор «Интач Страхования»