



Анатолий СВЕРЖ,
генеральный директор БРУСП «Белгосстрах»

БЕЛГОССТРАХ УВЕРЕННО СМОТРИТ В БУДУЩЕЕ



В преддверии нового года и профессионального праздника страховых работников тема страхования традиционно приобретает наибольшую актуальность и становится дискуссионной среди страховщиков и бизнес-аналитиков страхового рынка. В реальности значимость страхования как эффективного финансово-экономического инструмента сложно переоценить. Страховая отрасль, бесспорно, призвана обеспечивать весомый социальный и экономический вклад в улучшение качества жизни населения республики, охрану здоровья граждан, обеспечение защиты их материального благополучия.

Сегодня предложение страховых услуг в Беларуси имеет все возможности для удовлетворения требований, предъявляемых к качеству страховых услуг. С учетом пожеланий клиентов формируются новые страховые программы. Постоянно увеличивается перечень рисков, включаемых в страховое покрытие. Видоизменяются системы продвижения и реализации страховых услуг. Совершенствуются процессы заключения и исполнения договоров страхования. Растет профессионализм работников страховой отрасли.

На первый план в современном страховании выходит ориентация на клиента и его потребности, имеющая в своей основе высокие стандарты качества оказания страховой услуги и предполагающая систему взаимоотношений с клиентом на основе долгосрочного договорного сотрудничества.

В 2010 г. Белгосстрахом взят курс на коммуникативное взаимодействие с настоящими и будущими клиентами посредством информационно-рекламного сопровождения «Цена спокойствия», направленного на стабильное завоевание доверия граждан. На практике уже получены позитивные результаты. Итоги маркетингового исследования, проведенного Белорусским государственным экономическим университетом в третьем квартале текущего года путем интервьюирования и анкетирования жителей г. Минска, отмечают рост степени узнаваемости бренда «Белгосстрах». Известность бренда сегодня составляет 70%, а компания у граждан ассоциируется в первую очередь с надежностью.

Это подтверждает целесообразность продолжения выбранного курса с учетом того, что проектом Программы социально-экономического развития Республики Беларусь на 2011–2015 гг. предусмотрены главные задачи развития страхового рынка: повышение его емкости, надежности, конкурентоспособности и эффективности.

К сожалению, на сегодняшний день из тысячи опрошенных человек более половины респондентов не готовы к страхованию. Этот показатель доказывает наличие большого потенциала для роста отечественного страхового рынка. Среди респондентов, не готовых к страхованию, более 90% ранее не имели опыта страхования. Это свидетельствует о том, что страховой бизнес имеет постоянных клиентов, чья жизненная позиция и личный опыт



убедили их в необходимости страхования. При этом человек, который сталкивался со страховыми случаями, и в дальнейшем, как правило, будет продолжать страховаться. Здесь актуально то, что путь страховой услуги к клиенту лежит, прежде всего, в плоскости экономического мышления. Отсюда ключевая задача – продолжать дальнейшее общение с потенциальными клиентами, информируя их о пользе страхования и доступности страховых услуг.

Белгосстрах видит приоритеты развития также в сотрудничестве с государственными институтами, финансово-кредитными учреждениями, лизинговыми компаниями и предприятиями на основе экономической заинтересованности всех сторон.

Перспективным направлением взаимодействия для страховой отрасли является комплексный подход к страхованию имущества граждан и юридических лиц, приобретаемого за счет кредитных ресурсов банков и лизинговых компаний, а также укрепление связей с общественностью. Развитию финансового сектора экономики способствует проводимая ежегодно в Беларуси специализированная выставка финансовых услуг «Банк. Страхование. Лизинг». В рамках 5-й специализированной выставки финансовых услуг, прошедшей 25–27 ноября текущего года, Белгосстрах предложил посетителям и участникам мероприятия новый информационный проект 2010 года – каталог «Энциклопедия страхования для всей семьи», популяризирующий страхование среди населения.

РАЗВИТИЕ национальной инновационной системы республики формирует спрос на высококачественные страховые услуги по защите научно-технической продукции, являющейся результатом интеллектуального труда. Как партнер Международной научно-практической конференции «2-й Белорусский инновационный форум», прошедшей 18–19 ноября текущего года в Национальной академии наук, Белгосстрах представил участникам форума услугу по страхованию интеллектуальной собственности.

На протяжении ряда лет предприятие в целях выпуска конкурентоспособной продукции эффективно внедряет инновации, осуществляя качественные преобразования в линейке страховых продуктов. За последнюю пятилетку Белгосстрахом создано 19 новых страховых услуг и постоянно совершенствуются действующие.

В текущем году Белгосстрахом внедрены такие виды новых страховых услуг, как:

добровольное страхование портативных устройств, добровольное страхование от опасных заболеваний и страхование от травм «Экспресс», добровольное страхование ответственности руководителей, а также страхование породистых, племенных животных, принадлежащих гражданам.

Интенсивное развитие получает новая страховая услуга «Добровольное страхование ответственности эмитентов облигаций», где страхование выступает альтернативным способом обеспечения исполнения обязательств.

В настоящий момент предприятие предлагает порядка 100 видов страховых услуг – от наиболее массовых и распространенных до эксклюзивных.

На новый уровень в 2010 году выходит развитие страхования в сети Интернет. Перспективы работы в данном направлении огромны. Размещение рекламы Белгосстраха на электронных площадках закладывает основы электронной торговли страховыми услугами. Электронная реклама с помощью Интернета обеспечивает широкий охват целевых групп и обращение к потребителям в режиме реального времени. **Фирменный сайт Белгосстраха www.bgs.by стал эффективным и действенным механизмом по продвижению страховых услуг, в том числе с помощью on-line страхования.**

В 2010 г. сайт посетило свыше 265 тыс. пользователей, а посещаемость в сравнении с прошлым годом выросла практически втрое. По итогам прошлого года сайт Белгосстраха признан победителем X Всероссийского Интернет-конкурса «Золотой сайт» среди зарубежных участников в номинации «Консалтинг, страхование, лизинг».

Инновационные механизмы управления Белгосстрах нацеливает в первую очередь на решение выявляемых проблемных ситуаций – прежде всего в вопросах урегулирования убытков и развития страхования.

Постоянный мониторинг процесса оценки ущерба и сроков выплат страхового возмещения обеспечивает контроль качества сопровождения страховой выплаты согласно процедуре «Одно окно» и направлен на выявление случаев страхового мошенничества.

В ЦЕЛЯХ повышения качества обслуживания клиентов, в том числе недопущения фактов несвоевременного исполнения обязательств, предприятие разрабатыва-

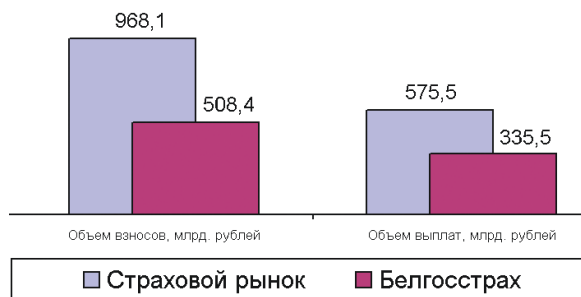


Диаграмма 1. Доля Белгосстраха на страховом рынке Республики Беларусь

ет новые механизмы реализации задач и функций по урегулированию убытков. Структурные инновации Центра урегулирования убытков в г. Минске, проводимые в настоящее время, предполагают оптимизацию всех бизнес-процессов отделов и секторов центра.

Активизацию страхования населения Белгосстрах связывает с совершенствованием и внедрением новых методов продаж и условий обслуживания клиентов. Предложение страховых услуг на основе договоров публичной оферты, возможность on-line страхования в сети Интернет, оплата услуг посредством банковских карточек и платежных терминалов, расширение собственной агентской сети и центров продаж – начальные отправные точки стратегии по развитию страхования.

ПРЕДПРИЯТИЕМ достигнут постоянный рост числа договоров страхования. За истекший период их заключено 3,7 млн., а количество оказанных страховых услуг составило более 6,2 млн. Действующие договоры обеспечивают защиту интересов страхователей на сумму страховой ответственности свыше 184 трлн. руб., и она увеличивается из года в год.

Растет доля добровольного страхования в страховом портфеле Белгосстраха. Сегодня

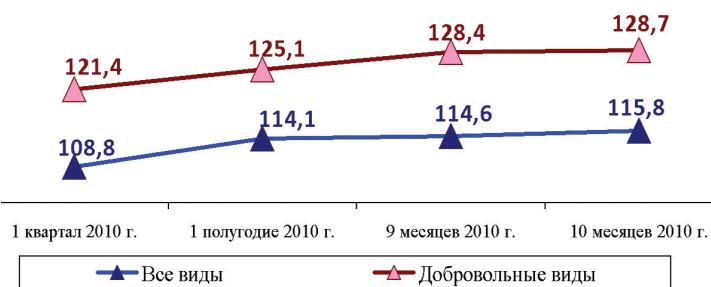


Диаграмма 2. Динамика темпов роста поступлений Белгосстраха в 2010 году, %

она составляет 28%, что на 10 процентных пункта выше, чем на начало пятилетки. Это обусловило рост в 2010 г. доли Белгосстраха на рынке добровольного страхования до 30,4%.

На страховом рынке республики Белгосстрах уверенно занимает ведущие позиции по доле в общей сумме поступлений страховых взносов и выплат страхового возмещения. За 9 месяцев 2010 г. доля Белгосстраха на рынке составила 52% в сумме полученных взносов и 58% – в сумме выплаченного страхового возмещения (диаграмма 1).

По принятым обязательствам за январь-октябрь текущего года Белгосстрахом было выплачено страхового возмещения на сумму 375,5 млрд. руб., что превышает показатель прошлого года на 34,6%. Объем выплат в сумме полученных страховых взносов составил 64,9%.

Динамичное развитие страхования подтверждают темпы роста поступлений Белгосстраха в текущем году (диаграмма 2).

Фактические темпы роста взносов определили размер полученного абсолютного прироста, который за 10 месяцев 2010 г. составил 78 млрд. руб., в том числе 41 млрд. руб. – по обязательным и 37 млрд. руб. – по добровольным видам страхования.

Вместе с тем Белгосстрах имеет значительные внутренние ресурсы для развития страхования, такие как работа собственной агентской сети непосредственно с населением, посредников-юридических лиц и, прежде всего, обеспечение более качественного обслуживания клиентов.

В ПРЕДСТОЯЩЕЙ пятилетке приоритеты выполнения государственных задач по развитию страхования создадут основу стратегических планов Белгосстраха. Результаты наращивания объемов взносов в 2010 г. обеспечивают предприятию выполнение на 101% заданий Республиканской программы развития страховой деятельности на 2006–2010 гг. по темпам роста добровольных видов страхования.

Белгосстрах вступает в новый 2011 год, ознаменованный 90-летним юбилеем компании, с четким видением современных тенденций и перспектив развития предприятия и стратегически нацелен на деловое конструктивное сотрудничество с субъектами экономики во всех отраслях народного хозяйства Беларуси, а также с иностранными партнерами и клиентами. ■