

# НОВЫЙ ЭТАП В РАЗВИТИИ

**СЕРГЕЙ ЯКУБИЦКИЙ,**

генеральный директор  
БРУСП «Белгосстрах»

**В условиях острой конкурентной борьбы Белгосстрах традиционно делает ставку на повышение эффективности и доступности страховой защиты для граждан и юридических лиц. За счет обширной региональной структуры и агентской сети предприятие представлено в каждом городе и районе страны, что дает возможность роста благодаря прямому контакту и личному общению с нашими клиентами. Вместе с этим все более актуальным становится внедрение новых технологий, поэтому при формировании стратегии развития мы ориентируемся на перспективные методы оказания услуг. Главным критерием построения бизнес-процессов остается обеспечение высокого качества.**

## ЦИФРОВИЗАЦИЯ УСЛУГ

Программой развития страховой деятельности на 2020 год и на период до 2025 года, утвержденной постановлением Совмина РБ от 12.03.2020 № 143, определен ежегодный рост договоров страхования, заключенных в электронном виде.

Чтобы встроиться в современный ритм, Белгосстрах пошел по пути поступательной цифровизации. Первые и важные шаги на старте внедрения интернет-продаж уже сделаны. Соответствующие операции каждый клиент может провести в личном кабинете, размещенном на официальном сайте.

Сегодня заключаются договоры в электронном виде по четырем видам услуг:

- обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств;
- обязательное медицинское страхование иностранных граждан и лиц без гражданства, временно пребывающих или временно проживающих в Беларуси;
- добровольное страхование от несчастных случаев и болезней на время поездки за границу;

- добровольное комплексному страхованию имущества и гражданской ответственности его пользователей.

За январь-сентябрь 2020 года по обязательному медицинскому страхованию (ОМС) заключено 1086 договоров (3,9% от общего количества в этом сегменте). Напомним, что одними из первых такой возможностью воспользовались иностранные туристы, посетившие нашу страну во время проведения в Минске в июне 2019-го II Европейских игр.

Учитывая, что все больше людей самостоятельно планируют и организуют свой отдых, Белгосстрах с 1 сентября 2019 года реализовал возможность выбора программы и заключения договоров в электронном виде по добровольному страхованию от несчастных случаев и болезней на время поездки за границу. За январь-сентябрь 2020-го соответствующей услугой воспользовались уже 604 человека.

Всего за девять месяцев текущего года заключено 22 094 электронных договора по обязательному страхованию гражданской ответственности владельцев транспортных средств

(ОСГОВТС). Во втором квартале 2020-го их количество увеличилось в 2,2 раза (до 3500 в месяц). Доля Белгосстраха в одном из самых массовых сегментов страхового рынка составила 63,9%.

Немаловажное значение для развития дистанционного взаимодействия приобретает возможность оплаты очередных частей взносов посредством системы ЕРИП. Доля этого канала продаж возросла в два раза – 4,4% в объеме добровольных видов за январь-сентябрь 2020 года (за соответствующий период 2019-го – 2,3%). Сумма страховых премий, переведенных таким же способом, приблизилась к 8,6 млн BYN по добровольным видам (за аналогичный период 2019 года – 4,2 млн BYN).

## СОВРЕМЕННОЕ УРЕГУЛИРОВАНИЕ

Поколение Z (те, кто родился после 1996 года) отличается очень высоким уровнем цифрового потребления, поэтому взаимодействие с ним имеет свои особенности.

Так как современный человек стремится больше общаться через интернет, Белгосстрах видит

смысл развивать не только электронные продажи, но и онлайн-урегулирование.

Для нас это новая задача, которую мы хотим реализовать с учетом наработанного опыта. Тем более что бизнес-процессы оптимизировались и совершенствовались – соответствующий долгосрочный проект реализуется с 2012-го и выйдет на финишную прямую уже к началу 2021 года.

В настоящее время процесс урегулирования убытков централизован по всем основным направлениям:

- добровольное медицинское страхование – на уровне семи региональных колл-центров;
- обязательное и добровольное транспортное страхование в Минске и Минском районе – в отдельном филиале Белгосстраха;
- добровольное личное страхование (страхование от несчастных случаев и болезней) – на уровне центрального аппарата;
- обязательное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний, а также добровольное страхование имущественных интересов граждан и юридических лиц – в областных центрах.

С января 2021 года все выплаты по страхованию имущества граждан и юридических лиц в Минске будут осуществляться в соответствии с новыми современными стандартами сервисного обслуживания на базе специализированного филиала по урегулированию убытков.

Следующие шаги по оптимизации соответствующей системы Белгосстрах наметил в отношении:

- организации онлайн-систем приема заявлений при наступлении страхового события по имущественным видам, сведя к ми-

**ТАБЛИЦА 1. ДИНАМИКА КОЛИЧЕСТВА ЗАКЛЮЧЕННЫХ ДОГОВОРОВ ПО ОТДЕЛЬНЫМ ВИДАМ СТРАХОВАНИЯ**

Виды страхования	Количество заключенных договоров, ед.		Разница с прошлым годом, ед.	Снижение договоров (раз)
	Январь-сентябрь 2019 г.	Январь-сентябрь 2020 г.		
Обязательное медицинское страхование иностранных граждан и лиц без гражданства, временно пребывающих или временно проживающих в Беларуси	75 288	28 041	-47 247	2,7
Обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств (пограничное и «Зеленая карта»)	286 914	116 823	-170 091	2,5
Добровольное страхование от несчастных случаев и болезней на время поездки за границу	313 784	84 574	-229 210	3,7
<b>Итого</b>	<b>675 986</b>	<b>229 438</b>	<b>-446 548</b>	<b>2,9</b>

нимому необходимость личного посещения офисов для наших клиентов и потерпевших;

- сокращения сроков выплат за счет автоматизации и унификации внутренних бизнес-процессов (за I полугодие Белгосстрах уже уменьшил время такой операции в 1,5–2 раза по некоторым видам страхования);
- перехода на новый уровень урегулирования убытков при повреждении домашнего имущества, а именно: организации ремонта поврежденного имущества и (или) оплате фактически понесенных расходов.

Подобная практика успешно применяется на рынках других стран. Полагаем, что она будет востребована и среди наших клиентов.

Таким образом, Белгосстрах поэтапно продвигается к разграничению процессов страхования и урегулирования убытков, обеспечивая более рациональный труд своего коллектива. За счет внедрения новых технологий оптимизируется количество рабочих мест. Их функции совершенствуются, и они остаются

востребованными в системе Белгосстраха. При этом техническая часть деятельности сокращается за счет автоматизации бизнес-процессов.

#### О ВЛИЯНИИ ПАНДЕМИИ

В 2020 году новой реальностью для Белгосстраха стало замедление роста страховых премий на фоне начавшейся пандемии. Одной из стрессовых ситуаций оказалось сокращение туристических и транспортных потоков через границу. Количество договоров в этом сегменте сократилось в 2,9 раза (на 446,5 тыс. меньше, чем в прошлом году).

Негативно на динамике страховых взносов также сказалось:

- снижение активности на рынке продаж автомобилей (по данным Белорусской автомобильной ассоциации количество проданных машин за январь-июнь 2020 года (27,8 тыс.) уменьшилось к аналогичному периоду 2019-го на 13,7%;
- сокращение обращений граждан за медицинскими услугами (за I квартал – 217,2 тыс., за II квартал – 113,5 тыс.).

По нашим подсчетам за счет влияния этих факторов сумма недополученной страховой премии достигла 25 млн BYN (7,8% выручки от реализации страховых услуг), а темпы роста выручки снизились на 8,1 п.п.

Наиболее стабильно в текущем году ведется работа по страхованию имущества граждан. Динамика увеличения премий в данном сегменте не снижалась и оказалась выше ИПЦ (105,2%): за январь-сентябрь 2020-го – 108,5%.

Следует отметить, что на этом фоне деятельность сотрудников Белгосстраха стала даже более напряженной. В непростых условиях трудовые коллективы обеспечивают бесперебойную и стабильную работу по заключению договоров (подписано 4,7 млн соглашений) и урегулированию убытков (688,5 тыс. выплат).

Некоторые внеплановые решения, принятые по организации удаленной работы в начале пандемии, остаются актуальными и сегодня. Такая форма организации труда показала свою эффективность. В подобной практике мы видим резервы для сокращения издержек в долгосрочном периоде.

#### О СТРАХОВОМ ПОРТФЕЛЕ

В целом, стабильность финансово-хозяйственной деятельности напрямую связана с рентабельностью страхового портфеля, а меры по поддержанию его оптимальной структуры для Белгосстраха являются одной из приоритетных задач.

Если пять лет назад основную долю в нем занимало страхование имущества граждан, то сегодня на лидирующие позиции вышли транспортные виды.

**ТАБЛИЦА 2. ДОЛЯ ОСНОВНЫХ СЕГМЕНТОВ ДОБРОВОЛЬНЫХ ВИДОВ В СТРАХОВОМ ПОРТФЕЛЕ БЕЛГОССТРАХА**

Направление добровольного страхования	Сумма взносов за январь-сентябрь 2020 г., млн BYN	Доля в страховом портфеле, %		
		Январь-сентябрь 2020 г.	2015 г.	Динамика (п.п.)
Транспортных средств	65,4	31,0%	21,7%	+ 9,3%
Имущества граждан	55,2	26,2%	34,1%	-7,9%
Медицинское страхование	54,1	25,7%	21,0%	+ 4,7%
Имущества юридических лиц	29,9	14,2%	14,1%	+ 0,1%
Предпринимательских рисков	6,3	3,0%	9,0%	-6,0%
Итого	210,9	100,0%	100,0%	-

**ТАБЛИЦА 3. ПОКАЗАТЕЛИ УСТОЙЧИВОСТИ ТОП-10 ВИДОВ ДОБРОВОЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ**

Объекты добровольного страхования	Начисленная премия, млн BYN	Коэффициент убыточности
Наземных транспортных средств	59,7	0,782
Имущества граждан	39,97	0,242
Медицинских расходов	35,9	0,813
Имущества юридических лиц	17,8	0,415
От несчастных случаев и заболеваний	12,95	0,502
Имущества и гражданской ответственности (комплексное)	8,34	0,257
От несчастных случаев и болезней на время поездки за границу	3,18	0,243
Портативных устройств	2,19	0,730
Животных, принадлежащих гражданам	2,18	0,989
Гражданской ответственности и расходов граждан, имеющих право пользования жилыми помещениями	2,07	0,272

Распределение услуг по степени риска характеризует страховой портфель Белгосстраха как смешанный (умеренно устойчивый).

Доля видов со средней и невысокой степенью риска (коэффициентом убыточности менее 0,5) в общей сумме заработанной премии по добровольным видам за январь-сентябрь 2020 года составила 40,4%.

Продукты со степенью риска выше среднего (коэффициентом убыточности от 0,5 до 0,8) занимают 24,3% портфеля, с высокой степенью риска (коэффициентом убыточности выше 0,8) – 35,3%, в том числе с максимальной степенью (коэффициентом убыточности выше 1,0) – 2,2%.

Среди топ-10 добровольных видов по сумме страховой премии половина продуктов относится к сегменту среднего и невысокого типа риска (с коэффициентом убыточности ниже 0,5).

В связи с высоким риском единовременных крупных ущербов Белгосстрах сократил долю добровольного страхования предпринимательских рисков до 3% в 2020 году (с 9% в 2015-м) путем строгого отбора и оценки проектов.

Учитывая, что наиболее развивающиеся сегменты транспортного и медицинского страхования сопровождается высокая степень рисковости составляющей, тарифная политика поддерживается в умеренно жестких рамках. К демпинговым практикам

как средству достижения целей по увеличению взносов Белгосстрах не прибегает.

По данным, размещенным на официальном сайте Министерства финансов за I полугодие 2020 года, доля видов страхования с повышенным типом риска (добровольное страхование транспортных средств, медицинских расходов и предпринимательских рисков) в портфеле добровольного страхования «не жизни» составляет 62,6% – в целом по рынку, 48,3% – в структуре страхового портфеля Белгосстраха, и 71,4% – у иных организаций.

В перспективе востребованность транспортного и медицинского страхования сохранится, поэтому развитие предприятия неразрывно связано с обеспечением сбалансированности портфеля за счет еще более напряженной работы по страхованию имущества граждан и юридических лиц, а также реализации комплексных программ.

#### О КОНКУРЕНЦИИ

В наиболее конкурентных сегментах рынка Белгосстраху удается удерживать лидирующие позиции. За последние пять лет предприятие прирастает с опережающими темпами роста взносов по основным направлениям добровольного страхования.

**ТАБЛИЦА 4. ДИНАМИКА ИЗМЕНЕНИЯ СТРАХОВЫХ ВЗНОСОВ У ПРОФИЛЬНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ**

Направление страхования	Темпы роста страховых взносов за 5 лет (в среднегодовом исчислении)		Изменение доли Белгосстраха на страховом рынке
	Белгосстрах	Другие страховые организации	
Добровольное страхование (всего)	117,4%	116,5%	30,9% (+2,3%)
В том числе:			
транспортных средств:			
физических лиц	130,6%	102,0%	41,0% (+23,8%)
юридических лиц	125,5%	115,5%	24,8% (+7,6%)
медицинских расходов	130,8%	130,2%	33,8% (+4,8%)
имущества (кроме транспорта)	107,9%	98,6%	74,8% (+4,2%)

#### НОВЫЕ ВИДЫ

Удерживать позиции на рынке позволяет своевременное предложение новых востребованных продуктов. За последние годы Белгосстрахом разработаны модели комплексного страхования имущества граждан и юридических лиц, приобретшие высокую популярность.

В конце 2019 года внедрена новая уникальная услуга комплексного страхования туристов, включающая более пяти видов рисков (от несчастных случаев, от невыезда, технический ассистанс, имущества и ответственности граждан, выезжающих за границу).

В марте 2020 года в рамках действующих правил в перечень видов добровольного страхования от опасных заболеваний включен риск заболевания коронавирусом. С марта по сентябрь 2020 года по этому виду заключено 7915 договоров со средним взносом 102 BYN, произведено 1046 выплат (со средней суммой 472 BYN).

Дальнейшее расширение ассортимента мы связываем с развитием новых технологий и продажей коробочных страховых продуктов.

#### ИТОГИ И ПЕРСПЕКТИВЫ

Подводя итоги, стоит остановиться на том, что работа Белгосстраха как государственной организации направлена на увеличение роли страхования в жизни людей и деятельности предприятий. Мы постоянно стремимся к достижению поставленных экономических целей.

За январь-сентябрь 2020 года сумма страховых премий составила 505,6 млн BYN (темп роста – 106,3%), выплат – 270 млн BYN (+109,9%). Чистая прибыль получена в размере 63,3 млн BYN с уровнем рентабельности финансово-хозяйственной деятельности (операционным коэффициентом) 0,53 при максимально допустимом значении 1,0. Объем платежей в бюджет и внебюджетные фонды достиг 29,3 млн BYN.

Накануне своего столетия Белгосстрах поступательно и уверенно продвигается к формированию такой стратегии продаж, которая позволит сохранить накопленный опыт и развивать инновации, не потеряв прямого контакта с людьми. Мы стремимся быть на связи с клиентом 24/7. Помимо того что страховые агенты посещают граждан по месту жительства и работы, круглосуточно работает служба ассистанса, принимающая звонки из-за границы, растет нагрузка операторов колл-центров, расширяются возможности единых телефонных номеров.

По нашему мнению, самое главное на новом этапе развития, несмотря на длительный путь, – сохранить стремление постоянно совершенствоваться, закладывая в основу идеологии Белгосстраха те ценности и приоритеты, которые будут повышать надежность страховой защиты для наших клиентов.