

УДК 368.2

Совершенствование системы страхования транспортно-логистических компаний в РФ на примере компании Росгосстрах

*Матвеева А.Д., студент
Россия, 105005, г. Москва, МГТУ им. Н.Э.Баумана
Кафедра «Промышленная логистика»*

*Научный руководитель: Иванилова А.М., к.т.н., доцент
Россия, 105005, г. Москва, МГТУ им. Н.Э.Баумана
ivanilova@ibm.bmstu.ru*

Введение

В настоящее время в связи с постоянно увеличивающимся товарооборотом между странами, интенсификацией внутренних перевозок (согласно статистике РОССТАТА грузооборот по видам транспорта кроме трубопроводного, по сравнению с 2000 годом увеличился на 50%, данные представлены в таблице 1) [1], а также постоянно возрастающими требованиями заказчиков к сокращению сроков доставки грузов, оптимизации расходов на её осуществление, закладываемых в стоимость товара для конечного потребителя, и сохранению качества услуг, всё большую роль начинают играть транспортно-логистические компании (ТЛК). Они являются важным звеном в процессе доставки груза от производителя к конечному потребителю, поскольку в отличие от других участников процесса, подключающихся к нему на отдельных стадиях и решающих точечные задачи, ТЛК предоставляют своим клиентам целый комплекс специализированных услуг, охватывающих весь процесс доставки, и занимаются выстраиванием всей логистической цепочки. В зону ответственности ТЛК входят операции по организации и осуществлению перевозок грузов, подбор оптимального вида транспорта, маршрута движения, транспортных компаний – перевозчиков, выполнение погрузочно-разгрузочных работ, осуществление складских операций, временное хранение грузов, таможенное оформление и прочее.

Грузооборот по видам транспорта (миллиардов тонно-километров)

	2000	2005	2010	2011	2012
Транспорт* - всего	1722	2202	2370	2493	2603
в том числе:					
железнодорожный	1373	1858	2011	2128	2222
автомобильный	153	194	199	223	249
морской	122	60	100	78	45 ¹⁾
внутренний водный	71	87	54	59	81 ²⁾
воздушный	2,5	2,8	4,7	5	5,1

*кроме трубопроводного

¹⁾ Исключая грузооборот судов смешанного (река-море) плавания. В сопоставимых условиях грузооборот составил 76,5% к уровню 2011 г.

²⁾ Включая грузооборот судов смешанного (река-море) плавания. В сопоставимых условиях грузооборот составил 104,0% к уровню 2011 г.

Ожидается, что в ближайшие годы на рынке транспортно-логистических услуг будет происходить укрупнение и дальнейшая специализация компаний и именно ТЛК станут системообразующим элементом развития транспортной системы РФ. [2]

При этом уровень ответственности ТЛК и риски, возникающие в процессе осуществления ими своей профессиональной деятельности, постоянно возрастают, и всё большую актуальность приобретает вопрос защиты их финансовой стабильности посредством страхования.

Страхование – это особый вид экономических отношений, призванный защищать имущественные интересы физических и юридических лиц (страхователей) при наступлении определённых событий (страховых случаев) за счет денежных фондов, формируемых из уплачиваемых ими страховых взносов (страховой премии). В термин «страхование» разные исследователи вкладывают различный смысл. Так Бехер [3] считает, что Страхование имеет целью выравнять вредные последствия неблагоприятных событий в хозяйственной жизни.

В.В. Шахов определяет страхование как способ возмещения убытков, которые потерпело физическое или юридическое лицо, посредством их распределения между многими лицами (страховой совокупностью).[4]

Применительно к ТЛК, страхование – это эффективный финансовый инструмент, защищающий её от последствий случайных неблагоприятных событий, которые могут

произойти с определенной вероятностью в процессе осуществления компанией её профессиональной деятельности, позволяющий получить возмещение случайных непредвиденных убытков и тем самым поддерживающий финансовую стабильность бизнеса в целом и обеспечивающий сохранение устойчивости транспортно-логистического процесса.

Как показывает международная практика, в большинстве развитых стран страхование ответственности перевозчиков и экспедиторов давно стало нормой и вошло в обычаи делового оборота. Западные грузоотправители не доверяют доставку груза перевозчику/экспедитору, не имеющему страхования ответственности за груз. Наличие такого договора у контрагента является для них гарантией выполнения перевозчиком/экспедитором обязательств по возмещению ущерба, если таковой возникнет в результате случайностей перевозки, и свидетельством (подтверждением) благонадежности делового партнера.

Для России страхование ответственности транспортных операторов (перевозчиков, экспедиторов, логистических компаний и т.д.) – относительно новый вид страхования. Его развитие – задача, которая позволит повысить безопасность и экономическую стабильность транспортной отрасли в РФ, а также конкурентоспособность российских участников логистической цепочки доставки груза как на международном, так и на внутреннем рынке.

Анализ существующей системы страхования ТЛК в РФ проводился в двух направлениях:

1. Анализ текущей ситуации со страхованием ответственности ТЛК: было исследовано отношение ТЛК и страхового рынка к данному вопросу,
2. Анализ условий страхования ответственности ТЛК, предлагаемых российскими страховыми компаниями, и методики продаж по данному виду страхования на примере ООО «Росгосстрах».

В России страхование ответственности транспортных операторов находится на начальной стадии развития. Потребность в нем возникла в первую очередь у компаний, работающих с поставками из-за рубежа, и была вызвана в первую очередь необходимостью соответствовать требованиям западных грузоотправителей, чтобы получить контракт, а не заботой о безопасности собственного бизнеса. Только после того, как российские компании стали сталкиваться с финансовыми последствиями ущерба, ставших следствием гибели/повреждения/утраты груза в результате пожара, нарушения температурного режима, кражи и т.п., руководители компаний и собственники бизнеса задумались о том, что страхование им действительно необходимо. Для некоторых стимулом стал негативный опыт коллег и конкурентов, бизнес которых в большинстве своём не был застрахован.

Наиболее крупные страховые выплаты в данной области за последние десять лет представлены в таблице 2. [5]

Таблица 2

Наиболее крупные страховые выплаты за 2005-2013 гг.

Происшествие	Страховая выплата в долларах США	Год
Пожар на складе компании «Протек», дистрибьютора лекарственных средств	75 000 000	2006
Пожар на складе компании «Снежная Королева» в ночь с 25 на 26 декабря 2008 г.	5 760 000	2009
Пожар на складе ЗАО МНПО «Мостонап» в результате аварийного режима работы электрооборудования	2 779 264	2012
Пожар на складских помещениях ООО «Контакт» в результате поджога	2 619 574	2013

В основном страхуют свою ответственность, конечно, крупные и средние предприятия. В существующих экономических условиях перед участниками логистической цепи, особенно транспортными компаниями – перевозчиками остро стоит вопрос о снижении издержек, а страхование – это дополнительная статья затрат. Её сокращают одной из первых при малейших признаках ухудшения финансовой стабильности в стране. Следствием этого становится то, что в период кризисов каждая транспортная компания начинает работать на собственный страх и риск, не имея «подушки безопасности». В результате многие предприятия разоряются. Кроме того, у крупных компаний намного выше грузооборот, интенсивнее объем операций, зачастую им доверяют более дорогостоящие грузы, и в то же время выше вероятность появления «белых пятен» в контроле за процессом доставки груза. Как следствие, риски у них и вероятность наступления ущерба на порядок выше, чем у перевозчика с одним транспортным средством.

На текущий момент страхуют свою ответственность в основном компании, работающие на международном направлении, на внутреннем направлении этим инструментом пользуются в основном транспортные операторы, работающие с дорогостоящими, ликвидными грузами (напр., автомобилями) и осознающие свои риски, а также компании, партнерами которых являются крупные производители, торговые сети т.п.,

для которых наличие страхования – условие заключения контракта (в данном случае присутствует элемент «вменённости» страхования).

Отношение страховых компаний к данному виду тоже неоднозначное. Страховой рынок находится в стадии активного формирования с присущими ей «детскими болезнями». Хотя при зарождении страхования ответственности перевозчика и экспедитора в РФ за основу был взят опыт западных коллег (условия английского Клуба взаимного страхования – TT Club), благодаря быстрому и активному вхождению на рынок страхования данных видов новых игроков появились разночтения в трактовке его сущности (даже встал вопрос о легитимности такого страхования), а также об объеме страхового покрытия (появились усечённые условия, в т.ч. т.н. «страхование по вине»).

В настоящее время условия страхования, представленные на рынке, многообразны. Они различны по покрытию (набору рисков и исключений из страхового покрытия, лимитам ответственности), порядку и срокам возмещения убытков (есть условия, при которых выплата страхового возмещения возможна только по решению суда), а также по цене (есть как «бюджетные» варианты, так и «люкс»). В отличие от других видов страхования, в страховании ответственности нет стандартных (унифицированных) условий страхования. Это обусловлено тем, что деятельность каждого предприятия имеет индивидуальные особенности (объём операций, организация процесса, категории обрабатываемых грузов и т.п.), и определение условий и стоимости страхования (андеррайтинг) требует индивидуальной оценки страхового эксперта, специализирующегося в страховании данного вида деятельности и сопутствующих её рисков.

Поскольку данный вид страхования относится к страхованию специальных рисков (это не массовый вид, касающийся определенной специфической сферы деятельности) и требует наличия у страховой компании квалифицированных андеррайтеров и специалистов по урегулированию убытков, им занимаются далеко не все страховые компании. Официальной статистики по данному виду нет (в данных ЦБ РФ он отдельно не выделен), поэтому представление о нем можно составить на основе рэнкингов «Эксперт-РА»[6], составленных по результатам опроса участников страхового рынка. ТОП-10 страховых компаний занимающихся данным видом (данные по сбору премии за 2010-2013 гг.) представлены в таблице 3.

Перечень компаний, осуществляющих страхование ответственности грузоперевозчиков,
2010 - 2013 гг.

№	2013 1-е полугодие	2012	2011	2010
1	Группа "Ингосстрах"	Группа "Ингосстрах"	Группа "Ингосстрах"	Группа "Ингосстрах"
2	РОСГОССТРАХ	ОСАО "РЕСО-Гарантия"	ОСАО "РЕСО-Гарантия"	РЕСО-Гарантия
3	ООО "Группа Ренессанс Страхование"	СОАО "ВСК"	ООО "Британский Страховой Дом"	Группа «УРАЛСИБ»
4	Страховая Группа "УралСиб"	ГК РОСГОССТРАХ и КАПИТАЛ	СОАО "ВСК"	Страховой дом ВСК
5	ОСАО "РЕСО-Гарантия"	Страховая группа "УРАЛСИБ"	ГК "РОСГОССТРАХ"	Группа «Ренессанс Страхование»
6	СОАО "ВСК"	Группа Ренессанс Страхование	ЗАО СГ "УралСиб"	Группа АльфаСтрахование
7	Страховая группа "АльфаСтрахование"	БИН страхование	СГ "Капитал"	Согласие
8	ОАО "СГ МСК"	ООО "СК "Согласие"	Группа «Ренессанс Страхование»	«ПАРИ»
9	ЗАО СК "МегаРусс-Д"	Страховая группа "АльфаСтрахование"	СГ "АльфаСтрахование"	Группа «МСК»
10	ОАО САК "ЭНЕРГОГАРАНТ"	ОАО САК "ЭНЕРГОГАРАНТ"	ОАО САК "ЭНЕРГОГАРАНТ"	Первая страховая компания

Из таблицы видно, что в десятку иногда попадают «случайные» компании, явно не специализирующиеся на страховании данного вида. В целом вызывает вопрос, насколько корректно представляется информация по данному виду, т.к. понятие «ответственность грузоперевозчика» весьма расплывчатое (единого определения нет, и компании могут подавать данные по виду так, как сами его понимают).

В настоящее время в процессе совершенствования находится и правовая база. Последние изменения страхового законодательства частично приблизили её к западной модели, которая предусматривает наличие закрытого перечня исключений из страхового покрытия (на Западе действует принцип «всё, что прямо не прописано в исключениях,

застраховано; если страховщик не согласен, что случай, не подпадающий под перечень исключений, не является страховым, он должен обосновать и документально доказать это»).

В ходе изучения опыта работы компании Росгосстрах в области страхования ответственности ТЛК были изучены условия страхования ответственности ТЛК, предлагаемые российскими страховыми компаниями, входящими в ТОП-10, и выявлены их преимущества и недостатки.

РОСГОССТРАХ – крупнейшая по масштабам российская страховая компания с 92-летней историей, уверенно сохраняющая лидирующие позиции на российском страховом рынке. В последние годы компания активно занимается развитием страхования ответственности ТЛК.

В результате подробного изучения и сравнительного анализа правил страхования транспортных операторов компании Росгосстрах и её основных компаний- конкурентов, а именно:

- Ингосстрах
- Согласие
- Ресо Гарантия
- АльфаСтрахование
- Ренессанс
- УралСиб
- ВСК

были выявлены следующие основные конкурентные преимущества страховых продуктов Росгосстраха:

1. Перечень рисков шире, чем у других страховых компаний. Росгосстрах покрывает те риски, которые не страхуют другие страховые компании. Сравнительный анализ покрываемых рисков представлен в таблице 4.

Таблица 4

Набор рисков, предлагаемых страховыми компаниями

Перечень рисков	Набор рисков, страхование которых предлагается всеми СК	Набор рисков, страхование которых предлагает РГС
Ответственность за гибель и /или повреждение груза, принятого к перевозке или экспедированию	+	+
Ответственность за финансовые убытки, понесенные клиентом Страхователя	+	+

Ответственность экспедитора перед третьими лицами в случаях причинения вреда перевозимым грузом.	+	+
Гражданская ответственность страхователя перед владельцем контейнера	-	+
Таможенные риски	+	+
Гражданская ответственность за вред, причинённый окружающей среде	-	+
Предпринимательский риск – возможность застраховаться от потери фрахта	-	+
Расходы по уменьшению убытков от страхового случая	-	+
Дополнительные расходы	+	+

2. Росгосстрах предлагает привлекательные условия урегулирования претензий, включая сроки выплаты страхового возмещения, а именно:

а) Выплата страхового возмещения осуществляется в досудебном порядке, в сложных случаях по факту возбуждения уголовного дела, а не по результатам расследования.

б) Сроки предоставления документов в Росгосстрах в течение 3х дней с момента, когда Страхователю стало известно о наступлении страхового случая, а не с момента когда произошел страховой случай.

с) Страховое возмещение может быть выплачено непосредственно Выгодоприобретателю, не дожидаясь оплаты претензии Страхователем. В стандартных случаях сначала претензию оплачивает сам Страхователь непосредственно Выгодоприобретателю, а потом по факту понесения убытков Страховщик выплачивает эту сумму Страхователю.

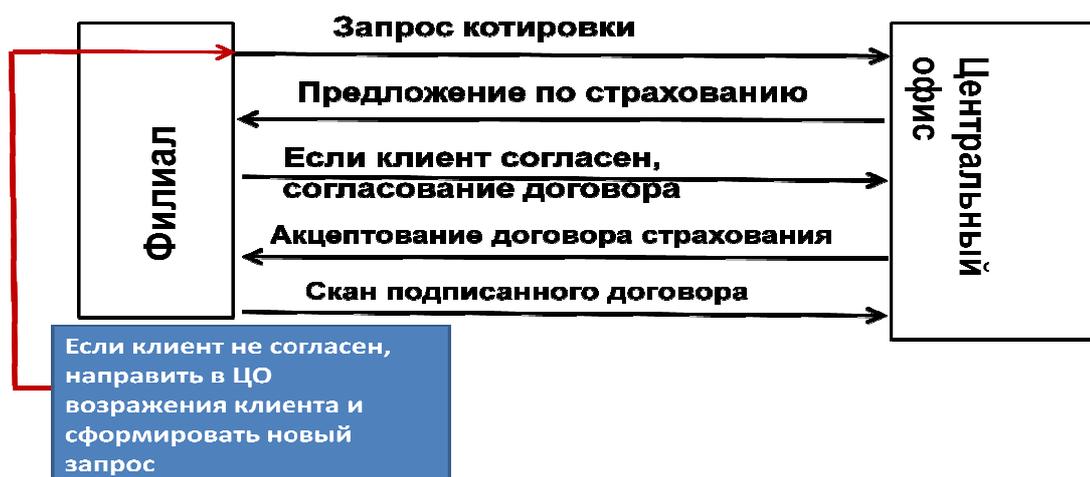
Также, в Росгосстрахе решение о выплате страхового возмещения принимается в самые короткие сроки - в течение 5 рабочих дней, в других компаниях это может занять до 30 рабочих дней.

По результатам моего исследования можно сделать вывод, что основной причиной недостаточно активных продаж данного вида страхования Росгосстрахом являются не условия страхования, а специфика страхового продукта: для него нельзя разработать стандартные (типовые) условия страхования («коробочный продукт»), простые и доступные для понимания клиентом и продавцом услуги. Договоры и правила представляют собой комплект документов, значительный по объёму и информационному наполнению. Это обусловлено спецификой транспортно-логистической деятельности и необходимостью индивидуальной оценки рисков с ней связанных при страховании.

Таким образом, активизации продаж в первую очередь может способствовать оптимизация системы продаж страхового продукта.

В результате изучения методики продаж по данному виду страхования в Росгосстрахе было выявлено, что андеррайтинг рисков (оценка риска и определение стоимости страхования) осуществляется централизованно профильными андеррайтерами - сотрудниками центрального офиса компании.

Осуществление взаимодействия андеррайтеров центрального офиса и продавцов филиала представлено на рисунке.



1) На первом этапе продавец филиала отправляет запрос на котировку в центральный офис (ЦО), андеррайтер ЦО обрабатывает информацию и готовит предложение по страхованию для клиента и направляет его в филиал

2) На втором этапе продавец ведет переговоры с клиентом. Если клиент согласен с условиями страхования, то филиал направляет текст договора в ЦО на акцепт.

3) На третьем этапе происходит контроль заключения договора.

Основное преимущество: оценка риска осуществляется специалистом (профильным андеррайтером ЦО)

Основные недостатки существующей схемы заключаются в том, что согласование условий занимает длительное время и андеррайтер зачастую не получает обратной связи от продавцов из филиалов о причинах незаключения договора страхования с клиентом. Отсутствие этой связи не позволяет эффективно совершенствовать систему продаж и условия страхования (тарифы, исключения).

В целях устранения данной проблемы и оптимизации системы продаж, были подготовлены предложения по совершенствованию методических рекомендаций для продавцов филиалов, а также разработана система контроля котировок. Её суть заключается в следующем: если клиента, по каким либо причинам не устраивают предложенные ему

условия страхования, и из филиала поступает информация о том, что договор не был заключен, андеррайтер ЦО обязан выяснить у филиала причины, по которым договор не состоялся, проанализировать их и принять во внимание.

На базе нескольких филиалов (Владивосток, Краснодар, Самара, Санкт-Петербург, Ростов) реализован пилотный проект контроля котировок, который показал эффективность применения системы контроля котировок на практике (по результатам изучения отзывов, полученных от клиентов, внесены изменения в андеррайтинговую политику) и необходимость ее применения в работе с филиальной сетью на постоянной основе.

В настоящее время система контроля котировок, разработанная в ходе реализации пилотного проекта, утверждена Регламентом контроля котировок ООО «Росгосстрах» и успешно применяется сотрудниками компании при страховании ответственности ТЛК.

Таким образом, система страхования для ТЛК должна совершенствоваться в трех направлениях:

1. Проведение разъяснительной работы с представителями бизнес-сообщества в целях формирования у них понимания необходимости страховой защиты и доверия к финансовым институтам в целом и к страховым компаниям в частности, в том числе за счет проведения следующих мероприятий:

- a. Популяризация страхования ответственности ТЛК через СМИ и Интернет:
 - Проведение PR акций, касающихся не просто деятельности отдельных компаний, но и рекламы данного вида страхования в целом, с гос.поддержкой и участием представителей бизнеса (например, учреждение профессиональной премии для ТЛК и номинации «Лучший страховщик логистических рисков»);
 - Освещение в специализированных телепередачах и специализированных изданиях происшествий в деятельности ТЛК с комментариями представителей государства, бизнеса и страховых компаний;
 - тематические публикации в СМИ по проблематике, издание общеобразовательной и специализированной литературы по страхованию данного вида для руководителей ТЛК;
- b. Повышение культуры страхования среди руководства ТЛК, за счет:
 - Формирования общественного мнения о необходимости и полезности данного вида страхования за счет проведения целенаправленной государственной политики по поощрению страхования ответственности ТЛК (льготное налогообложение, субсидии и т.п.);
 - Проведения тематических семинаров и обучающих программ для ТЛК;

2. Совершенствование правовой и законодательной базы:

- Внесение в нормативные правовые акты, регулирующие деятельность ТЛК (устав автомобильного транспорта, закон о транспортно-экспедиционной деятельности) условия об обязательном наличии ТЛК договора страхования профессиональной ответственности (вмененное страхование).

3. Совершенствование внутренних бизнес-процессов страховых компаний (внешние продажи и внутренние процессы) по следующим направлениям:

а) Унификация условий страхования:

- Формирование среди российских страховщиков единого подхода к пониманию данного вида страхования посредством проведения тематических встреч, конгрессов для обсуждения актуальных вопросов;
- Создание и внедрение стандартных условий страхования (по аналогии с правилами страхования грузов, разработанными институтом лондонских страховщиков);
- Разработка типовых страховых продуктов, правил страхования, страхового покрытия, страховой документации, а также методик оценки риска.

б) Совершенствование процессов продаж и сопровождения договора страхования:

- разработка регламента процесса урегулирования убытков
- Совершенствование методов консультирования клиента по вопросам заключения договора страхования и урегулирования убытков
- Оказание качественных дополнительных сервисных услуг (организация сюрвейерских осмотров, предоставление юридических консультаций и т.п.)
- Повышение квалификации сотрудников страховых компаний на всех уровнях в части знания основ данного вида страхования с тем, чтобы они могли предоставить по нему грамотную консультацию представителям ТЛК
- Внедрение системы электронных продаж

в) Совершенствование внутренних процессов оценки риска (андеррайтинг, контроль котировок):

- сокращение сроков обработки запроса на страхование за счет повышения оперативности взаимодействия с филиалом;
- выстраивание системы получения обратной связи от продавцов о причинах незаключения договора страхования.

Список литературы

1. Федеральная служба государственной статистики «Транспорт и связь России». Режим доступа:
http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/publications/catalog/3e4fc4004e3423529616fe18bf0023dd (дата обращения 11.05.2014).
2. Министерство транспорта Российской Федерации «Транспортная стратегия российской федерации на период до 2030 года». Режим доступа:
http://www.mintrans.ru/documents/detail.php?ELEMENT_ID=13008 (дата обращения 11.05.2014).
3. Воблый К.Г. Основы экономики страхования. М.: Издательский центр "Анкил", 1995. 232 с.
4. Шахов В.В. Страхование: учебник. М.: Страховой полис, ЮНИТИ, 1997. 311 с.
5. Страховая компания «Ингосстрах». Наиболее крупные страховые выплаты, произведенные «Ингосстрахом» за последние годы. Режим доступа:
<http://www.ingos.ru/ru/company/paid/> (дата обращения 07.05.2014).
6. Рейтинговое агентство «Эксперт РА». «Рэнкинги страховых компаний» по годам. Режим доступа: http://www.raexpert.ru/ratings/insurance_rank/ (дата обращения 05.05.2014).