

Тематическое приложение к газете **Коммерсантъ**

Страхование

Вторник 27 ноября 2018 №218 (6456 с момента возобновления издания)

kommersant.ru

15 | Почему новый закон о массовом страховании жилья не станет популярным

17 | Санкции помешают приходу филиалов иностранных страховщиков

18 | Компании научат граждан отличать полис от депозита



ЦБ в ближайшие месяцы намерен изменить порядок расчета стоимости полиса ОСАГО и расширить границы тарифного коридора на 20% вверх и вниз. Страховщики и ЦБ обещают не взвинчивать цены на полисы и даже гарантируют удешевление услуги для большинства автомобилистов. Эксперты им не верят и предрекают удорожание ОСАГО — так было в прошлые годы.

ОСАГО изменит цену

— тарифная реформа —

ЦБ в мае анонсировал ценовую реформу ОСАГО. Регулятор планирует расширить тарифный коридор на 20% в обе стороны с нынешних базовых ставок 3432–4118 руб. до 2746–4942 руб. В результате реформы полис ОСАГО для среднего водителя подорожает с 5,8 тыс. руб. до 7 тыс. руб., говорил в мае зампред ЦБ Владимир Чистохин.

Кроме того, ЦБ намерен реформировать систему скидок и надбавок за безаварийную езду — коэффициент бонус-малус (КБМ). Напомним, сейчас у водителя может быть несколько значений КБМ, если он вписан в несколько полисов ОСАГО, срок действия коэффициентов привязан к срокам полисов. После изменений — они должны вступить в действие с 1 января 2019 года — КБМ будет присваиваться водителю на один год, тем же, у кого в текущем году было несколько значений коэффициента, с 2019 года будет присвоено наименьшее значение КБМ. ЦБ ожидает, что новая система присвоения скидок и надбавок за безаварийную езду станет простой и прозрачной: страховая история будет закрепляться за конкретным водителем, а не за договором, прекратятся случаи ее обнуления, уменьшится количество ошибок и злоупотреблений со стороны страховщиков. Сейчас значительная часть жалоб потребителей, касающихся ОСАГО, приходится на неверное присвоение страховщиками КБМ: только в первом квартале на ошибки, связанные с его расчетом, пришлось около 7 тыс. жалоб граждан из 13,5 тыс. поступивших в ЦБ на ОСАГО. Вмesto пяти категорий коэффициента возраста и стажа водителя ЦБ намерен установить 50. Регулятор подсчитал, что наиболее рискованно ездят водители в возрасте от 16 до 24 лет, а значит, и коэффициенты для них должны быть повышены, а для водителей от 25 до 34 лет, напротив, понижены примерно на 4–5% из-за более аккуратного вождения.

Страховщики, лоббирующие ценовую реформу ОСАГО последние годы, убеждают, что изменения готовятся в интересах большинства автомобилистов: стои-



До трети водителей в следующем году заплатят за полис больше прежнего

мость услуги для каждого из них станет более справедливой. Расширение тарифного коридора позволит уйти от дотационного подхода, когда законопослушные водители платят за сверхубыточных, объясняет представитель «Ростосстраха». «Аварийными» являются примерно 17% автовладельцев, считают в Российском союзе автостраховщиков (РСА).

Бывший лидер по сборам ОСАГО компания «Ростосстрах» проанализировала возможные последствия предстоящего расширения тарифного коридора на 20%: повышение тарифа ожидает жителей 26 регионов, а для автовладельцев в 19 регионах возможно его снижение. При этом абсолютное большинство клиентов «Ростосстраха» по ОСАГО живут в регионах с тенденцией к понижению тарифа, утверждает руководитель блока «Автострахование» Дмитрий Пурсанов. РСА назвал 20 регионов, где тарифы ОСАГО в результате реформы могут быть снижены — это, в частности, Псковская, Рязанская, Орловская области, Забайкальский край, Республика Саха (Якутия).

По подсчетам действующего лидера рынка ОСАГО компании «РЕСО-Гарантия», в результате расширения коридора базовый тариф повысится примерно для 30% автовладельцев, для 20% снизится, а для 50% кли-

ентов стоимость услуги не изменится, рассказывает заместитель главы компании Игорь Иванов. За девять месяцев текущего года клиентами его компании по ОСАГО были 3,78 млн страхователей, следует из данных РСА. Игорь Иванов убежден, что «однозначно надо повышать» тариф в городах с очень высокой убыточностью: Волгоград, Благовещенске, Липецке. По расчетам ВСК, стоимость полиса ОСАГО для ряда категорий водителей снизится в среднем на 6–14%. В первую очередь, как обещает компания, снизить базовый тариф ВСК планирует в таких регионах, как Удмуртская Республика, Пермский край, Тульская, Вологодская и Костромская области, а также Республика Коми. В СК «Согласие» утверждают, что примерно для 10% клиентов тариф вырастет, для 25% снизится, а для остальных останется на текущем уровне.

Нашестом месяце обсуждения ценовой реформы ОСАГО Владимир Чистохин привел новую оценку возможного подорожания полиса после реформы. По его словам, средняя стоимость ОСАГО если и повысится, то не более чем на 1,5%. Он уточнил, что это результаты уже третьего по счету актуарного исследования. Средняя премия по ОСАГО за девять месяцев текущего года составила 5703 руб., уточняет РСА. Опасения, что страховщики массово повысят цены на ОСАГО после расширения тарифного коридора, бес-

почвенны, констатирует президент РСА Игорь Юргенс.

Нет веры обещаниям

Эксперты не спешат верить страховщикам. По словам главы комитета по контролю качества продуктов и услуг в сфере страхования Объединения потребителей России Андрея Крупнова, проведенный Центробанком опрос страховщиков показал, что они готовы понизить тариф только для небольшой части водителей и на небольшой процент. «При расширении тарифного коридора стоимость ОСАГО вырастет», — убежден он. Сейчас конкуренция между лидерами рынка ОСАГО идет около верхней границы базового тарифа для основной группы страхователей, отмечает заместитель директора группы рейтингов финансовых институтов АКРА Евгений Шарапов. «Поэтому мы ожидаем, что с большой долей вероятности в первое время после введения расширенного коридора средний тариф может вырасти», — соглашается он.

Заявление о том, что ОСАГО после реформы подорожает не более чем на 1,5% и что страховщики снизят стоимость для большинства автомобилистов, являются «обещаниями и манипулированием», цель которых одна — чтобы решение о расширении тарифного коридора прошло, считает бывший главный страховой чиновник, ныне сопредседатель Центра стратегического развития страхового рынка

Александр Коваль. Он отказывается верить в удешевление полисов ОСАГО в результате реформы, потому что опыт прошлых ценовых реформ обязательной «автогражданки» свидетельствует об обратном.

ЦБ начал регулировать страховой рынок в 2013 году, а уже осенью 2014 года впервые изменил тарифы, увеличив их на 23,2–30% и впервые ввел тарифный коридор в 5%. Через полгода ЦБ повысил базовый тариф ОСАГО еще на 40% и расширил коридор до 20%. Тогда страховщики начали продавать полисы ОСАГО по верхней границе коридора, отмечает Александр Коваль.

В результате этих ценовых изменений базовый тариф был повышен на 73%, а природ средней премии на один полис достиг 80%, вспоминает директор страховой компании комитета по контролю качества продуктов и услуг в сфере страхования Объединения потребителей России Андрей Крупнова, проведенный Центробанком опрос страховщиков показал, что они готовы понизить тариф только для небольшой части водителей и на небольшой процент. «При расширении тарифного коридора стоимость ОСАГО вырастет», — убежден он. Сейчас конкуренция между лидерами рынка ОСАГО идет около верхней границы базового тарифа для основной группы страхователей, отмечает заместитель директора группы рейтингов финансовых институтов АКРА Евгений Шарапов. «Поэтому мы ожидаем, что с большой долей вероятности в первое время после введения расширенного коридора средний тариф может вырасти», — соглашается он.

Страховщики и ЦБ продолжают утверждать, что ОСАГО убыточно. Рынку не нравится отсрочка начала действия новых тарифов. Игорь Юргенс считает, что расширение тарифного коридора на 20% должно заработать «как можно быстрее». Около 70% российского автопарка — иностранные машины, которые ремонтируются с применением иностранных материалов, и волатильность курса рубля сказывается на стоимости ремонта. «Это как при советском дефиците: когда цена не соответствует себестоимости, люди просто кладут товар под полку. Ровно это произойдет. А плюс 20% и минус 20% дают возможность абсорбировать шок, не ожидая нового решения ЦБ и не ограничивая доступность ОСАГО», — говорит он.

Споры по «автогражданке» притормозят у суда

— защита потребителей —

В 2019 году споры по ОСАГО начнут решать специализированный омбудсмен. До подачи судебного иска к недобросовестному страховщику автовладельцу придется обратиться к омбудсмену. Новый институт рассмотрения споров должен умерить аппетиты автоюристов, зарабатывающих в судах на ОСАГО миллиарды рублей. В итоге страховщики планируют сократить судебные издержки. Сэкономят и потребители: для них обращение к омбудсмену будет бесплатным.

В сентябре в РФ вступил в силу закон о создании службы уполномоченного по защите прав потребителей финансовых услуг. Законопроект готовился больше шести лет, в первом чтении был принят в 2014 году, дальнейшая работа над ним в Госдуме продолжилась только весной текущего года. По итогам его вступления в силу главным финансовым уполномоченным ЦБ назначили Юрия Воронина, бывшего советника ЦБ, а ранее главу аппарата Счетной палаты. В ближайшее время ЦБ планирует назначить и омбудсмена по ОСАГО.

Ключевая задача финуполномоченного — решать имущественные споры граждан с финансовыми организациями, размер требований по которым не превышает 500 тыс. руб. Омбудсмен начнет поэтапно включаться в разные сферы финансового рынка, и ОСАГО станет для него первым опытом: в спорах по обязательной «автогражданке» он будет разбираться независимо от суммы требований. С 1 июня 2019 года потребитель не сможет подать в суд на страховщика ОСАГО до обращения к омбудсмену. Решение законодателей начать модерацию споров граждан именно с сегмента ОСАГО неслучайно. Этот рынок ЦБ неоднократно называл одним из проблемных. В 2017 году в ЦБ поступило 121,9 тыс. жалоб в отношении некредитных финансовых организаций, из которых на ОСАГО пришла большая часть обращений — 77,9 тыс.

Для потребителей обращения к омбудсмену будут бесплатными. Пожаловаться на страховщика можно будет в электронном виде через сайт, портал «Госуслуги» или через многофункциональный центр оказания услуг. Но сделать это сразу после возникновения разногласий с компанией не удастся. По закону недобросовестному страхователю придется в электронной форме обратиться за урегулированием спора в страховую компанию. Она должна рассмотреть претензию клиента по существу и решить спор в течение 15 рабочих дней при условии, что жалоба ей подана в течение полутода с момента возникновения спора. В остальных случаях законом отведено 30 дней на рассмотрение спора.

Если решение страховщика клиента не устроило, он вправе обратиться за урегулированием спора уже к омбудсмену. Последний о факте обращения сообщает страховщику, тем самым давая компании еще один шанс договориться с клиентом. В этом случае страховая компания либо полностью выполняет требование заявителя — тогда она должна представить омбудсмену соответствующее подтверждение, например платежку, либо договаривается с заявителем и оформляет мировое соглашение.

Если же они не смогли договориться, омбудсмен в течение 15 рабочих дней выносит свое решение (срок может быть увеличен на 10 дней для проведения экспертизы). «Основная форма рассмотрения спора заочная — гражданину не нужно будет приезжать из дальних регионов России на рассмотрение спора», — рассказывают в ЦБ. Страховщику придется исполнить решение омбудсмена в срок, который будет установлен в решении: не менее 10 и не более 30 дней после вступления его в силу. Компания вряд ли сможет игнорировать решение омбудсмена, поскольку при отсутствии реакции он уведомит об этом ЦБ и выдаст аналог исполнительного листа для принудительного исполнения своего решения. Решение омбудсмена и та, и другая стороны смогут оспорить в суде. Заявитель должен будет успеть это сделать в течение 30 календарных дней, а страхо-

вой компании на это отводится 10 рабочих дней. У автостраховщиков появляется мотивация исполнять решение омбудсмена по ОСАГО: они освобождаются от штрафа. Сейчас по закону о защите прав потребителей в случае проигрыша в суде страховщику помимо суммы возмещения приходится выплачивать и штраф — это 50% от суммы возмещения. Но избежать этой финансовой санкции компании не удастся, если она решится оспорить решение омбудсмена в суде и проиграет его. По итогам девяти месяцев текущего года средний размер выплаты по суду составил 108,4 тыс. руб., следует из данных Российского союза автостраховщиков (РСА).

Появление нового института должно разгрузить суды. По данным судебного департамента Верховного суда, в 2016 году в суды поступило более 420 тыс. исков по ОСАГО, в 2017 году — более 390 тыс. исков. «Через несколько лет после начала работы финансового уполномоченного это число может уменьшиться в несколько раз», — говорят в ЦБ. Уменьшатся и судебные издержки страховщиков благодаря рассмотрению споров на уровне омбудсмена, уверен директор по методологии страхования РСА Евгений Васильев. В прошлом году судами было вынесено 358,9 тыс. решений по ОСАГО, а сумма издержек, связанных с судебными разбирательствами, на 9% превосходила сумму основного требования и составила 19,5 млрд руб.

Появлению омбудсмена по ОСАГО рады далеко не все крупные страховщики. «Мы изначально критически относились к институту финансового уполномоченного, поскольку идея продублировать по всей стране аппарат судебной системы и сделать ее эффективно работающей — вопрос дорогостоящий и нетривиальный», — говорит директор по развитию страхования компании МАКС Сергей Печников. Болезненным для страховщиков остается вопрос финансирования омбудсмена. На первом этапе работы финансировать омбудсмена будет ЦБ. Впоследствии содержать его придется финансовым организациям, в том числе страховщикам. Размер взносов будет зависеть от числа проигранных споров, полноты и своевременности исполнения решений. Итоговую формулу расчета предстоит определить совету уполномоченного. Страховщики, которые урегулируют разногласия с потребителем до его обращения к омбудсмену или до вынесения его решения, будут освобождены от платы за рассмотрение спора или заплатят по минимуму.

Крупные компании пока не готовы публично оценить свои возможные расходы на содержание омбудсмена. «Но очевидно, что они будут меньше судебных издержек. Именно на это у страховщиков серьезные надежды», — говорит заместитель главы «Ингосстраха» Илья Соломатин. По оценке старшего вице-президента ВСК Алексея Чуба, затраты на омбудсмена в итоге обернутся снижением расходов страховщиков за счет минимизации судебных издержек, в том числе штрафов, пени, расходов на госпошлину, расходов на представителей. Илья Соломатин считает, что принцип, при котором на размер взноса повлияет количество обращений граждан к омбудсмену, будет стимулировать страховщиков более добросовестно работать: чем меньше обращений, тем меньше твои затраты. «Размер взноса будет во многом определяться качеством урегулирования требований, заявляемых непосредственно страховщику», — говорит Алексей Чуб.

В ЦБ говорят, что деятельность омбудсмена снизит зависимость граждан от профессиональных посредников: для подачи обращения к финансовому уполномоченному не требуются специальные знания в области юриспруденции. В случае с ОСАГО такими посредниками являются автоюристы, которые помогают автомобилистам в судебных спорах против страховщиков за вознаграждение. По оценке страховщиков, доходы автоюристов от споров по ОСАГО составляют десятки миллиардов рублей. Теперь маржинальность бизнеса автоюристов снизится, полагает вице-президент группы «Ренессанс страхование» Владимир Тарасов.

«Индивидуальный тариф ОСАГО не может быть бесплатным»

— позиция регулятора —

В 2018 году Центробанк анонсировал два масштабных изменения на страховом рынке: реформу тарификации ОСАГО и ужесточение продаж единственного динамично растущего сегмента — инвестиционного страхования жизни (ИСЖ). Почему затягивается изменение тарифов ОСАГО, не пугает ли ЦБ остановка роста ИСЖ, как будет идти внедрение принципов Solvency II и в чем заключается искусство надзора — в интервью „Ъ“ рассказал зампред ЦБ РФ ВЛАДИМИР ЧИСТОХИН.

— Когда будет расширен тарифный коридор в ОСАГО? Почему анонсированная весной реформа затянулась? — Мы решили обсуждать реформу ОСАГО в комплексе, оценить все предложения, а они очень разнонаправленные. К сожалению, не удается со всеми экспертами и заинтересованными сторонами достигнуть консенсуса о необходимости и параметрах проведения данной рефор-

мы. Наш аргумент очень простой: эта реформа не для повышения тарифа, а для его индивидуализации и дифференциации. Много раз мы повторяли этот принцип: хороший водитель должен платить за себя, он не должен субсидировать плохого водителя. Реализация наших предложений приведет к тому, что большинство аккуратных водителей будут платить меньше. А небольшая часть водителей, не соблюдающих ПДД, будет платить больше — возможно, значительно. Мне кажется, это честный подход. Оппонирующие нам эксперты — их не так много, но голос их достаточно громкий — говорят, что эта реформа про подорожание ОСАГО. И пока переубедить их не удалось. На последнем заседании двух комитетов Госдумы выступили отдельные представители регионов. Они поддерживают идею дифференциации тарифа, при этом высказались против его повышения для кого-либо. Но индивидуальный тариф не может быть «бесплатным». — Без согласия оппонентов нельзя двигать реформу дальше? Тарифный коридор — это же компетенция ЦБ.

— Это социально важная реформа, и она должна проходить при общем консенсусе. Несмотря на длительные обсуждения, ряд мифов не развеян. Например, для меня было удивительным услышать на том же заседании в Госдуме, что, оказываясь, в компенсационном фонде Российского союза автостраховщиков сконцентрировано 180 млрд руб. И это заявляли люди, которые вроде бы должны разбираться в вопросе. Это ведь неправда: вы знаете — там 12 млрд руб. А 180 млрд руб. — это размер созданных страховыми компаниями резервов. Наша разница с экспертами заключается еще и в том, что многие из них говорят теоретическими лозунгами. А мы провели три актуарных исследования, и наши предложения по расширению тарифного коридора, градации коэффициента «возраст-стаж» исходят из статистической оценки. По последним расчетам, в среднем стоимость полиса не должна вырасти больше, чем на 1,5%. — Когда рассчитываете ввести новые тарифы? — Мы пока продолжаем ориентироваться на 1 января 2019 года. И видим, что общественное мнение на нашей

стороне. Судя по мониторингу соцсетей, граждане согласны на принцип «аккуратный платит меньше, аварийный — больше». Это еще и вопрос безопасности дорожного движения. — Как это повлияет на сборы?

— Изменение стоимости полиса в среднем составит не более 1,5%, значит, на столько вырастут и сборы. — ЦБ хочет получить полномочия предотвращать завышение тарифов страховщиками. Каким образом?

— Формальная граница максимальной цены полиса существует и сегодня, и мы не планируем от нее отказываться. Дополнительно хотим делать оценку тарифов на основе актуарных расчетов. В штате ЦБ работает несколько высококвалифицированных актуариев, которые будут проверять расчеты, представленные компаниями. Если мы увидим существенное отклонение от среднего показателя по рынку, мы хотим получить право требовать снижения тарифа. В сфере ОСАГО работает 52 страховых компании, есть явные лидеры. Если за кем в первую очередь и присматривать, то за тем, у кого большая доля рынка.