

Review



«Рынок может преодолеть путь к свободным тарифам за два-три года»

Десятая доля автовладельцев переплачивает за свой полис ОСАГО, тарифы несправедливы, но страховщики научились по ним работать. Как скоро водители смогут получить индивидуальный тариф и к каким новациям им предстоит привыкнуть, рассказывает генеральный директор компании «Ингосстрах» **Михаил Волков**.

— экспертное мнение —

— Как вы оцениваете нехватку тарифов по ОСАГО?

— За весь рынок сложно ответить, тут скорее вопрос заключается в том, насколько страховщик, как профессиональный игрок рынка, может дать клиенту справедливый индивидуальный тариф. Целевое назначение всех этапов реформы ОСАГО — полная либерализация тарифа. На последних парламентских слушаниях в Госдуме по ОСАГО господин Жириновский озвучил депутатам верную мысль — дайте профессионалам заниматься развитием рынка. Страховщики — профессионалы. И мы вполне можем дать каждому клиенту справедливую цену защиты его рисков. Хорошая аналогия — каско. В этом виде компании выстраивают справедливую для клиента тарификацию. То же самое должно произойти и в ОСАГО.

Сегодня зарегулированность рынка ОСАГО мне отчасти напоминает советскую плановую экономику, созданную из правильных побуждений, но превратившуюся в нерабочий механизм. Когда страховщику из центра говорят, что убыточность по виду составит 77%, а на деле в разных регионах она может отличаться в разы от планового показателя, это приводит к структурным нарушениям в системе.

— Как изменятся тарифы после отказа от их регулирования?

— Наши внутренние расчеты показывают, что 85% автовладельцев получают снижение тарифа, 15% — повышение. Будут учитываться примеры молодых водителей, таксистов, которые в силу нерегламентированного рабочего дня дают убыточность выше, чем средний автомобилист. По опыту нашей компании можно сказать, что риски более 10% водителей сейчас недооценены по ОСАГО.

— Планы ЦБ по расширению тарифного коридора и изменению

коэффициентов «бонус-малус» и возраста-стажа сбализируют систему ОСАГО?

— Это один из немногих путей, который нам кажется правильным. Мы бы хотели более быстрыми темпами начать реформу. Но в ходе обсуждений на разных площадках возникают новые идеи, наслоение предложений не дает исполнить вовремя «дорожную карту» по либерализации, по которой тарифные изменения ожидалось еще этим летом. Кроме того, ОСАГО — сложный сегмент на стыке бизнеса и социальной ответственности. Рынок ожидает изменение тарифов уже с конца этого года. И это хорошее время начать изменения — сегмент вышел из жесткого кризиса конца прошлого — начала этого года. Можно сказать, что мы из острой фазы перешли в вялотекущее состояние болезни. То есть страховщики все равно берут с каких-то клиентов больше, чем в реальности стоят их риски. И весь вопрос в том, сколько еще добросовестным автовладельцам переплачивать за свой полис? По нашим расчетам, уже есть четыре региона, где мы снизим на 10–15% тарифы после первого этапа ценовой реформы — это Тюмень, Санкт-Петербург, Красноярск и Пермь.

— Что помогло выйти рынку из острой фазы кризиса? Выплаты ремонтон?

— Я бы сказал, что реформа, связанная с натуральным возмещением, не оказала масштабного влияния. Мы выплаты ремонтон используем в самых убыточных областях, и такой способ возмещения в среднем обходится на 20% дороже денежного расчета с клиентом. Существенное влияние на рынок оказала смена собственников «Росгосстраха» и снижение его доли ОСАГО по стране с 40% до 9%. Их средняя выплата по ОСАГО была в полтора-два раза выше, чем у остальных игроков. Совокупность таких



факторов, как большой охват и превышение среднего показателя по выплате, не могли не сказаться на рынке. После того как его, по сути, национализировали, размер средней выплаты по ОСАГО у компании упал.

Кризис на рынке заставляет компании относиться к сегменту консервативно. Сейчас, когда ситуация выправляется в сторону нормы, мы смотрим на ОСАГО как на одну из основных линий бизнеса. В перспективе мы для себя видим увеличение с нынешней доли в 10% на рынке до 15–20% в 2020 году. Мы большое внимание уделяем финансовой устойчивости, нарастили активы под 70 млрд руб., не берем повышенные риски и непланируемый быстрый рост в виде двукратного увеличения за год.

— Какова доля онлайн-продаж ОСАГО в компании и какие прогнозы на этот счет в целом по рынку?

— Доля электронных продаж составляет около 40%. В ближайшем будущем более половины обязательных полисов будут продаваться че-

рез сайты компаний. В страховании в целом будущее — за гибридными технологиями, когда клиент может начать общение онлайн, закончить с консультантом и наоборот. Мы активно работаем над тем, чтобы эти беспровные технологии помогли получить услугу в удобном для клиента формате. У меня лично в телефоне стоит приложение, которое администрирует мои 22 полиса. Это удобно.

— Как оцениваете активность мошенников в ОСАГО?

— К сожалению, проблема мошенников никуда не делась. На российском рынке эта проблема приобрела гипертрофированный вид до недавнего времени, когда сошлись все факторы — несовершенное законодательство, судебная система и недостаточная активность правоохранительных органов. Рынок совместно с регулятором провели большую работу — посетили все проблемные территории по ОСАГО, и в ряде регионов страховщикам стало легче. Но до сих пор мы оцениваем процент сомнительных выплат на рынке ОСА-

ГО в 20%. Надеемся, что инициативы вроде оплаты штрафов не в карман юристам, а в бюджет снизят обороты мошенников.

— А как относитесь к теме снятия запрета на перестрахование ОСАГО? Такие поправки готовит Минфин.

— Считаю, что перестрахование ОСАГО — это экономический абсурд, и этим заниматься не надо, ни одна нормальная страховая компания в этом не нуждается. Это мелкие частые риски без признаков катастрофического эффекта. Космические запустки надо перестраховывать, ОСАГО и каско — нет. Понятно, что в случае, когда у нас застраховано 25% автопарка Москвы, масштабный град грозит обернуться для нас большим убытком, но это не окажет существенного влияния на финустойчивость компании.

— Минфин поясняет, что такая поправка продиктована требованиями по ВТО.

— Можно снять запрет с перестрахования, но серьезные игроки на рынке этим пользоваться не будут.

— Ожидаете ли конкуренции в этом сегменте с приходом в 2021 году филиалов иностранных компаний?

— Нет. Мы видим примеры работы «дочек» иностранных страховщиков в РФ, я сам когда-то принимал участие в сделке по продаже компании западному акционеру (речь идет о продаже компании НАСТА группе «Цюрих» в 2007 году). Существует локальная специфика рынка, которая дает нам основания думать, что иностранные филиалы не смогут конкурировать со страховщиками РФ. На отечественном рынке быстро меняются условия — полгода назад компании ОСАГО не развивали, теперь развивают, у нас другие менеджерские компетенции — работать в условиях сильных колебаний и возможно двукратном росте в год по определенному виду.

— Когда, по-вашему, рынок получит свободные тарифы?

— Страховой рынок мог бы преодолеть путь к свободным тарифам за два-три года. Но Минфин озвучивает сроки в пять лет. Надеюсь, предлагаемые регулятором и депутатами новации не затруднят этот переход. Видеофиксацию покупки полиса, не учет износа авто при денежной выплате — можно заложить в тариф. Главное, чтобы не получилось так, что все новации сегодня, а корректировка тарифа — потом. Система опять начнет давать сбои, и на рынок вернется дефицит полисов.

— Как вы относитесь к идее Минфина о введении многолетних полисов ОСАГО?

— В идеальном мире — положительно, на практике отрицательно. Какой страховщик откажется привязать к себе клиента на три года? Но если при этом нам не дадут права менять тариф в зависимости от убыточности клиента в течение этого срока, такие полисы вряд ли появятся на рынке.

— А к разному наполнению полиса ОСАГО — от 500 тыс. до 2 млн руб. в части лимита ответственности страховщика?

— Я не понимаю, как это будет работать. Это страхование ответственности, а не защита своего имущества. Если автовладелец боится стать виновником аварии с дорогим автомобилем, он может уже сейчас купить к ОСАГО расширение лимита.

**Интервью взяла
Татьяна Гришина**

страхование

Выплату разобрали на запчасти

— натуральное возмещение —

Ремонтная реформа снизила убытки страховщиков по ОСАГО, но добавила проблем в общении с автосервисами. Дилеры утверждают, что цены на запчасти в справочниках Российского союза автостраховщиков (РСА) занижены по ряду позиций на 50%. Страховое лобби, в свою очередь, просит Минфин разрешить использование при ремонте по полису ОСАГО неоригинальных и подержанных запчастей.

Поправки в закон об ОСАГО о замене денежной выплаты ремонтон вступили в силу в апреле 2017 года. Ранее автовладельцы самостоятельно выбирали способ возмещения по полису — записаться по направлению страховщика в автосервис или получить деньги. Денежные выплаты были популярнее. Этим активно пользовались автоюристы, добиваясь в судах взыскания со страховщиков сумм, в несколько раз превышающих реальные затраты на ремонт. Закон установил приоритет натурального возмещения над выплатой деньгами. Клиенту предоставляется список автосервисов, при этом станция техобслуживания (СТОА) не должна находиться дальше 50 км от места ДТП или места проживания автовладельца. На ремонт дается не больше месяца. Если одно из условий не выполняется, то ущерб возмещается деньгами.

По данным РСА доля возмещения ремонтон в некоторых регионах в настоящее время доходит до 50%: у «Ингосстраха» в Санкт-Петербурге доля натурально-го возмещения в выплатах составляет 58%, у «Росгосстраха» в Москве — 85%. В компаниях говорят, что «ремонтная реформа» помогает снизить убыточность. «РЕСО-Гарантия», например, отмечает улучшение показателей в ряде токсичных регионов: Челябинской, Волгоградской, Ивановской областей. Для бывшего лидера рынка «Росгосстраха» ОСАГО и вовсе перестало быть убыточным.

Однако сказать, что ремонтная реформа решила все проблемы, нельзя. Одна из таких проблем — старый автопарк. По данным исполнительного директора РСА Евгения Уфимцева, средний возраст автомобилей в стране — 13,1 года. «Найти для подер-

жанной иномарки новую запчасть тяжело, но устанавливать при ремонте б/у детали по закону нельзя, — жалуется он. — Мы предлагаем снять запрет на неновые запчасти». Соответствующие поправки к закону об ОСАГО РСА уже направил в Минфин. Особенно странным это ограничение выглядит в отношении 10–15-летних авто, добавляет заместитель главы «РЕСО-Гарантия» Игорь Иванов: «На Дальнем Востоке, где море старых праворульных машин из Японии, ремонт новыми запчастями практически невозможен, поскольку таких запчастей просто нет — автомобили давно сняты с производства». Автодилеры рассчитывают стоимость ремонта с учетом цены новых запчастей. Кроме того, они настаивают на том, чтобы детали были оригинальными. При этом справочники цен РСА, на которые должны опираться сервисы, ориентируются не только на оригинальные детали, но и на их качественные заменители.

Еще одна проблема реформы — норма, обязывающая автосервис нести ответственность за качество ремонта в течение года, добавляет Евгений Уфимцев. «Не многие станции готовы это делать для трех-пятилетних машин, а тем более для десятилетних, с которыми может случиться что угодно уже через неделю после ремонта, — говорит он. — В итоге дилеры вписывают в договоры ограничения: машины, предоставляемые на ремонт, должны быть не старше трех лет и не премиум-брендов».

Автосервисам не хватает денег

У Российской ассоциации автомобильных дилеров (РОАД) свои претензии к реформе, рассказывает вице-президент организации Наталья Жильцова. «Справочники цен были созданы для расчета возмещения ущерба деньгами, — поясняет госпожа Жильцова. — В итоге одинаковое ценообразование применяется к машинам, которым 15 лет, и к новым автомобилям». При ремонте автомобилей, находящихся на гарантийном обслуживании, должны использоваться только оригинальные запчасти от официально-го производителя, поясняют в РОАД, в противном случае машина просто слетает с гарантии.

«Работая со справочниками РСА, мы видим разницу с ценами, которые рекомендует производитель, отклонение достигает 50%, — говорит Наталья Жильцова. — Мы уже предложили ЦБ и РСА выделить внутри справочников отдельный сегмент гарантийных авто, рассчитать цену для них по отдельной методике». При ремонте подержанных машин справочники выдают, как правило, самую низкую цену на запчасть — на самый дешевый «неоригинал».

Предложение РСА об установке подержанных запчастей в РОАД восприняли скептически. На Западе старую деталь можно отправить производителю: ее восстановят и вернут на рынок как проверенную и сертифицированную, рассказывает Наталья Жильцова, «но в России этим надо заниматься — легализовать подержанные запчасти. Потребитель должен быть уверен, что такой вариант для него приемлем».

Натуральное возмещение применяется только там, где это удобно страховщикам — как правило, в токсичных регионах. «А у клиента выбора, по сути, нет, — говорит эксперт. — В начале 2000-х в сегменте каско платили тоже только деньгами, но потом страховщики договорились со СТОА, — отмечает Наталья Жильцова. — И сейчас почти 100% убытков по каско возмещается в натуральной форме».

Страховщики ожидали от реформы снижения активности автоюристов. Судя по статистике, ожидания оправдались. По данным РСА, за девять месяцев 2018 года сумма взысканных по решению судов средств (включая сумму судебных расходов) составила 23,8 млрд руб., что на 1,9 млрд руб. меньше, чем годом ранее. Часть автоюристов перепрофилировались, рассказывает директор департамента урегулирования убытков по автострахованию «Росгосстраха» Никита Дровосек. Они ищут недовольных клиентов страховщиков, вызывают директоров департаментов урегулирования убытков по автострахованию «Росгосстраха» Никита Дровосек. Они ищут недовольных клиентов страховщиков, вызывают директоров департаментов урегулирования убытков по автострахованию «Росгосстраха» Никита Дровосек.

Основной бизнес автоюристов стоит на взыскании штрафа с компании, поясняет Игорь Иванов. Напомним, по закону «О защите прав потребителей» (применяется

в ОСАГО с 2012 года) при удовлетворении требований потребителя суд взыскивает с компании штраф в размере 50% от суммы, присужденной в пользу потребителя. «Сумма в любом случае получается внушительная, — говорит господин Иванов. — Если бы штраф шел в бюджет государства, то у «автоюристов» пропал бы интерес к этому бизнесу. Сейчас, чтобы не связываться с такими делами, мы в токсичных регионах умоляем клиентов согласиться на ремонт».

В Банке России реформой довольны. По данным ЦБ, в первом полугодии 2017 года доля убытков по ОСАГО, урегулированных в натуральной форме, составляла чуть больше 7%, в третьем квартале 2018 года показатель поднялся почти до 15%. Число жалоб потребителей на проблемы, связанные с натуральным возмещением ущерба, поначалу росло, но теперь «стабилизировалось»: в четвертом квартале 2017 года в ЦБ поступило 243 жалобы, в третьем квартале 2018 года — 354, говорят в ЦБ. При этом доля таких жалоб составляет всего 1,2–3,2% обращений по поводу ОСАГО.

При натуральном возмещении не учитывается износ запчастей, и это является «ключевым положительным» эффектом реформы для граждан, говорят в Минфине. Важно и то, что отремонтировать машину можно, избежав поиска и самостоятельного обращения в СТОА. «Организационные вопросы по ремонту поврежденного автомобиля берет на себя страховщик», — отмечают в Минфине. У министерства при этом есть претензии к РСА — союз, например, мог бы оперативнее обновлять справочники. Идею РСА в отношении подержанных запчастей в ЦБ и Минфине восприняли скептически. «Это не вполне коррелирует с требованиями безопасности, — говорят в пресс-службе Банка России. — Такое решение невозможно принять без анализа и тщательной проработки вопросов сертификации и допуска бывших в употреблении запасных частей к дальнейшей эксплуатации». Как поясняют в Минфине, снятие запрета на использование б/у запчастей приведет к существенному снижению привлекательности для граждан натуральной формы возмещения вреда и негативно отразится на безопасности движения.

Иван Буранов

ОСАГО изменит цену

— тарифная реформа —

13 Перенос сроков расширения тарифного коридора идет вразрез со стратегией некоторых страховщиков, которые начали управлять портфелем ОСАГО, полагая, что коридор расширять в начале осени, говорит директор департамента андеррайтинга и управления продуктами СК «Согласие» Андрей Ковалев. Страховщики, выстраивающие продажи ОСАГО с надеждой на расширение коридора с осени, попадают в зону риска: они фактически собирают портфель полисов не на тех условиях, которые были заложены в их стратегии, говорит он.

«Никакой убыточности — в финансовом, а не страховом смысле этого слова — в ОСАГО нет (в страховой терминологии выплаты тоже называются убытками, — «Б»), — категоричен Андрей Крупнов. Он оценивает рентабельность ОСАГО в 12% и уверен в том, что никакой необходимости расширять тарифный коридор нет. Показатели убыточности по ОСАГО в текущем году улучшились, соглашается Андрей Ковалев. Страховщики по итогам полугодия и девяти месяцев в прибыли, добавляет Александр Коваль. Это подтверждают и страховщики. «Росгосстрах», ранее оказавшийся в многомиллиардных убытках в том числе из-за активного присутствия на рынке ОСАГО, сообщил, что его чистая прибыль за девять месяцев составила 5,4 млрд руб. ОСАГО стало для «Росгосстраха» прибыльным, хотя еще в прошлые годы убыточность по этому виду достигала 180%, рассказывает представитель компании.

Затянувшаяся дискуссия ЦБ и страховщиков о необходимости ценовой реформы для стабилизации ОСАГО и выведения отрасли из кризиса пока не очень согласуется с официальной статистикой. С начала года размер выплат по ОСАГО только снижается: за девять месяцев они упали на 27%, до 103,56 млрд руб., притом что премии по ОСАГО остались практически на уровне прошлого года — 167,16 млрд руб., сообщает РСА.

Олег Юдин