

Review

«Мы ожидаем изменение модели потребления с кредитной на накопительную»

Страхование жизни — чемпион роста по сборам в текущем году. Что стало причиной бурного развития и каковы прогнозы сегмента, в интервью „Ъ“ рассказывает гендиректор «Капитал Лайф Страхование Жизни» **Евгений Гуревич**.

— драйвер роста —

— В этом году сборы по страхованию жизни впервые за десять лет превысили имущественные сборы. С чем связываете такую популярность сегмента?

— Сегмент страхования жизни растет последние пять лет. Последние три года — это фаза наиболее активного роста Взрывной рост последнего времени связан с тем, что банковский канал начал активно продавать инвестиционное страхование жизни (ИСЖ). Тут сошлись интересы всех участников — страховщиков, которые разработали и предложили рынку новый продукт, банков, которые начали зарабатывать комиссионное вознаграждение на его продаже, и клиентов, у которых расширились возможности по сравнительно простому инвестированию с целью накопления. На фоне снижения ставок по депозитам ИСЖ оказалось востребованной историей.

— Как относитесь к недавней аналитике ЦБ о том, что доходность по ИСЖ составила всего 2,4–3,3%?

— Тут важно понимать, что у клиента есть три вида инвестиционных возможностей: депозиты, ИСЖ и самостоятельное инвестирование. Депозиты — самый консервативный инструмент. Самостоятельное инвестирование — самый рисковый. ИСЖ — посередине. Все страховщики гарантируют тело взноса, то есть человек потерять вложенные деньги не может. Будут ли у него такие же результаты по доходности при самостоятельном инвестировании, как у страховщика, — это открытый вопрос. В части определения средней фактической доходности по последнему массиву завершившихся договоров я бы сказал, что невозможно оценить среднюю температуру по больнице.

Есть базовый актив, в который мы принимаем решение войти, и точка входа с разницей в месяц может принести кардинально разную до-

ходность. Сейчас на падающем рынке ценных бумаг в принципе показать какую-либо доходность — хорошо. Но могу сказать, что есть клиенты, у которых доходность по ИСЖ существенно выше средней доходности по депозитам. Есть и те, у кого ноль, страховщики не скрывают этого. Но если бы эти люди самостоятельно инвестировали, на падающем рынке они бы потеряли свои вложения, со страховщиком такого не может случиться.

— Как оцениваете проблему некорректных продаж в сегменте, когда клиенты не понимают сути продукта?

— Мы не видим массовых расторжений в так называемый период охлаждения — это те 14 дней, когда можно расторгнуть полис без потерь по выкупной сумме. Это косвенно подтверждает отсутствие глобальной проблемы «мисселинга». Кроме того, страховщики жизни самостоятельно приняли решение о разработке стандарта по продаже продукта. Мы этот стандарт согласовали с ЦБ. Основная часть этого документа посвящена процедуре продаж. Это демонстрирует определенную зрелость рынка.

— Каков сейчас средний портрет держателя полиса ИСЖ? Какова средняя цена входа в ИСЖ для клиента?

— У нас — это больше женщины 45–55 лет, средний договор в регионах — 150 тыс. руб., это премия на один договор, в Москве больше 300 тыс. руб. — Женщины существенно перевешивают мужскую часть?

— Несильно. Пропорция примерно 55% на 45%. Женщины, как правило, чаще распоряжаются свободными деньгами и более серьезно относятся к будущему. В накопительном страховании их доля больше. Возможно, мы в этом плане несколько отличаемся от рынка в целом, так как у нас большой объем личных продаж через нашу армию агентов, — у нас их больше 8 тыс. че-



ловек, и они также преимущественно женщины. Это самый большой агентский корпус по страхованию жизни в стране, и при этом у нас довольно амбиционные задачи по его росту — на конец года мы планируем, что у нас будет уже 10 тыс. агентов. Это стратегически важное для нас направление, в том числе и потому, что при агентских продажах мы лучше контролируем качество общения с клиентом, — агент ведет клиента долгосрочно и заинтересован максимально подробно описать ему все перспективы предлагаемого продукта, чтобы потом не получить претензий.

— Представители ЦБ высказывали опасения о волне недовольства клиентов по итогам завершившихся договоров, разделяете озбоченность регулятора?

— Мы умеем работать с клиентами. И за счет агентских продаж и за счет послепродажного сервиса, например, наши сотрудники обязательно звонят клиенту спустя некоторое время после покупки про-

дукта с тем, чтобы удостовериться, что суть продукта понятна.

— Рынок ИСЖ и дальше продолжит бурно расти?

— В 2018 году он пережил пик своего развития, по итогам первого полугодия рынок вырос на 45% по сборам. Сейчас мы увидим замедление темпов — по итогам девяти месяцев — рост уже 36%. Рынок насыщается. Начали расти ставки по депозитам, клиенты сравнивают инструменты, из одного переходят в другой, это естественный циклический процесс.

— Доля страхования жизни в экономике РФ составляет 0,3%, когда, по-вашему, РФ догонит по этому показателю соседей по БРИКС с их 4%?

— Сейчас рынок растет хорошо, в дальнейшем все будет зависеть от регуляторных требований и появления новых продуктов. В целом можно ожидать рост на 10–20%, или даже больше.

— Если государство, например, расширит налоговые льготы для держателей полисов по жизни?

— Да. Это весьма важный фактор. Даже при существующей сейчас льготе по подоходному налогу на страхование жизни до 120 тыс. руб. сумма возврата составит 15,6 тыс. руб., что очень неплохие деньги в дополнение к доходности полиса. Понимая это, мы даем клиентам удобную возможность оформить этот вычет на сайте в кабинете клиента. Но при этом по индивидуальным инвестиционным счетам (ИИС) налоговая льгота положена с базы в 400 тыс. руб., что почти в три с половиной раза больше, чем сейчас в страховании. При увеличении базы для налоговых льгот будет расти привлекательность накопительного страхования жизни. И здесь со стороны государства важно понимание, что оно таким образом воспитывает граждан, управляющих своей жизнью. Сегодня как никогда важен переход от кредитной модели потребительского поведения к модели поведения, ориентированной на накопления. Можно рассчитывать взять кредит на образование ребенка, но лучше нако-

пить на него. И вот те 10% людей, которые смогут перейти от одной модели поведения к другой, вполне могут обеспечить государство длинными деньгами через страхование жизни и пенсионную реформу.

Страхование жизни в целом будет развиваться с учетом запросов общества. У нас есть, например, комплексное решение, которое позволяет выявить потребности клиента и дальше посмотреть, какие потребности для него первичны, на что надо копить сначала, на что потом.

— Внедряется в семейную бухгалтерию?

— Просим человека заполнить опросник, в ближайшее время он у нас появится на сайте, и это удобная штука. Можно будет четко определить, какие у вас цели, сколько тратить, сколько зарабатываете, вот у вас ребенок семи лет, через десять лет он должен поступить в вуз, к этому времени должна быть такая-то сумма, надо купить дом через столько-то лет и т. д. У нас есть и программа возмещения расходов на погребение. Мы, когда этот продукт — ритуальное страхование «МАРС» — запустили, мало кто верил, что он будет иметь широкий спрос. В нашей ментальности не принято обсуждать такие темы. Но в случае с «МАРСом» нет отношения к моменту ухода как неизбежному концу, это история, которая должна облегчить жизнь всем, кто остается. Это забота о близких. И с такой установкой продукт пошел.

В целом мы планируем подстраиваться под модели поведения. В мире сильно сдвинулся возраст взросления. Наше поколение взрослело в 18–20 лет, сейчас период взросления отодвинулся во многих развитых странах ближе к 30 годам. Этот процесс мы начинаем наблюдать и у себя. Удлиняется процесс обучения, люди не хотят работать бесконечно, как было принято раньше. Они хотят немного заработать и попутешествовать, поучиться. И первые деньги, о которых человек понимает, что это накопления, появляются уже после 35–40 лет. Но мы развиваем дополнительные онлайн-сервисы заранее, чтобы с нами было удобно сразу, как только у человека появится потребность копить.

Интервью взяла Татьяна Гришина

страхование

Хорошая страховка, но плохой вклад

— полис года —

ЦБ намерен ужесточить требования к продажам инвестиционного страхования жизни (ИСЖ), которым вкладчики активно заменяют депозиты. Регулятора смущают агрессивные продажи и необоснованные обещания высокой доходности ИСЖ, которые дают банки. Страховщики уверяют, что эта проблема не носит массового характера, а ЦБ, введя новые правила, может уничтожить перспективный рынок.

Рынок страхования жизни с 2010 года растет темпами, которые выражаются двузначными числами (+36% сборов — до 342,6 млрд руб. за девять месяцев 2018 года, из них 206,5 млрд руб. приходится на ИСЖ). ИСЖ — это страховка жизни с единовременным взносом — в среднем 300–500 тыс. руб., на которые можно получить инвестдоход. Деньги вкладываются обычно на три-пять лет, до конца действия договора взнос нельзя забрать без потерь, полная досрочная выплата возможна в случае смерти застрахованного. По окончании полиса клиенту выплачивается только вложенная сумма, если выбранная инвестиционная стратегия оказалась убыточной, и возможный инвестдоход, если она позволила страховщику заработать. В отличие от депозитов, на которые действует гарантия АСВ, взносы в ИСЖ государство не защищает.

ЦБ беспокоит недовольство граждан: в октябре регулятор сообщил о двукратном росте доли жалоб клиентов страховщиков о том, что им обманом продали полис ИСЖ. Такие продукты в 90% случаев продаются в банках — покупатели просто не знали, что оформляют не депозит. По оценкам Всероссийского союза страховщиков (ВСС), таких жалоб немного: продуктом недовольны около 1,2 тыс. клиентов из

800 тыс. купивших ИСЖ, их доля — 0,15%. ЦБ смущает, что жалобы растут быстрее продаж. Регулятор считает, что продавцы вводят клиентов в заблуждение, не рассказывая об отличиях ИСЖ от вклада. Потребители жаловались, что им обещали доходность выше, чем по вкладу, а об отсутствии гарантий АСВ не сообщили. Клиенты были убеждены, что могут забрать деньги в любой момент. ЦБ опасается, что многие клиенты, купившие ИСЖ в период бума 2015–2016 годов, еще не знают, что у них не вклад, говорит собеседник „Ъ“, знакомый с позицией ЦБ.

Страховщики опасений ЦБ не разделяют. По оценке главы «Ингосстрах Жизни» Владимира Черникова, мисселлинг компании выявляет в 3–7% случаев, среди VIP-клиентов — гораздо реже. Корректность продаж СК отслеживают с помощью welcome call: звонят каждому новому клиенту в двухнедельный «период охлаждения» и выясняют, правильно ли он понял, что купил. Требование welcome call зафиксировано в базовом стандарте ВСС, он вступает в силу в мае 2019 года и обязывает компании продавать ИСЖ с памяткой, где будут перечислены отличия продукта от вклада.

Граждане жаловались в ЦБ, что в банке им обещали доходность ИСЖ в 10–20% годовых (при ставках по депозитам ниже 10%). Но доходность оказалась ниже вкладов: по полисам, проданным в 2012–2015 годах и закончившимся в 2017–2018 годах, она составила в среднем 3,3% по трехлетним договорам и 2,4% по пятилетним, подсчитал ЦБ, проанализировав 20 тыс. завершившихся договоров (2,5% от числа полисов, действовавших на 30 июня 2018 года). Первые полисы были представлены фьючерсными стратегиями по инвестированию, привязанными к золоту и индексу РТС, показатели этих

стратегий упали на 20%, объясняют страховщики. Инвестируя в эти же активы без защиты капитала, клиенты лишились бы не только доходности, но и части вложений, напомнил и. о. гендиректора «Сбербанк страхования жизни» Виктор Дубровин. Доходность действующих договоров, по подсчетам ЦБ, на конец первого полугодия 2018 года у лидеров рынка была 0,9–1,6% (к моменту выплаты может измениться). Низкая доходность ИСЖ связана с его структурой, считает замдиректора группы рейтингов фининститутсов Аналитического кредитного рейтингового агентства Евгений Шарапов. «По нашим оценкам, рисковый фонд — средства, которые инвестируются для получения дохода, — в ИСЖ составляет не более 10% премии, 90% обеспечивает возврат взноса. Чтобы показать по пятилетнему полису доходность, сопоставимую с доходностью ОФЗ, рисковый фонд нужно инвестировать с доходностью более 30% годовых», — говорит эксперт. По его словам, обычно рисковый фонд вкладывается в опционы на индексы, что дает для пятилетнего полиса среднюю доходность 2–3% годовых: «Чудес не бывает».

ЦБ намерен ввести требования, касающиеся продаж ИСЖ, обязав СК указывать в памятке, как формируется инвестдоход: источник, позволяющий его отслеживать, перечень активов и их влияние на доход, ссылку на раскрытие состава индексов. Это очень большой объем для памятки, ее никто не будет читать, как и сам договор, уверен вице-президент ВСС Максим Данилов.

Комиссии банков за продажу страхования жизни по итогам первого полугодия 2018 года выросли на 34%, до 29,5 млрд руб., ЦБ считает ставки комиссий высокими: их размер в среднем 8%. Но зарабатывают на этом не все. Совкомбанк отказал-

ся от продаж ИСЖ. «Банк — институт для вкладов. Разобраться с включенными в продукт сложными индексами и деривативами клиент со 100 тыс. руб. не в состоянии», — считает совладелец и первый зампред банка Сергей Хотимский.

Тем временем на рынке появляются продукты с низким взносом (до 100 тыс. руб.). «ВТБ страхование жизни» продает ИСЖ со взносом от 30 тыс. руб., Сбербанк продает ИСЖ в премиальных каналах со взносом от 100 тыс. руб., но таких клиентов меньше 15%, а средний чек — 600 тыс. руб., сообщил Виктор Дубровин.

ИСЖ — это хорошая страховка, но плохой «вклад», полагает глава управления регулирования службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финуслуг ЦБ Алексей Чирков. Он сам столкнулся с агрессивной продажей ИСЖ в банке из топ-10, куда зашел «проведать» свой долларовый депозит. «Представитель (банка. — „Ъ“) сразу мне сказал, что я очень старомоден, потому что храню деньги на вкладе и вообще никаких денег в итоге не увижу. Благодаря инфляции все погибнет», — рассказал господин Чирков. Менеджер предложил ему «надежные инвестиционные вложения», а на вопрос об их доходности заявил: «Мы в договоре специально процентную ставку не пишем. Мы вообще не хотим ограничивать ту сумму, которую вы можете получить». А на вопрос о гарантиях АСВ продавец заявил, что с накоплениями ничего не случится, так как страховщик был создан раньше, чем АСВ. Но ужесточение продаж сократит рынок, опасается старший вице-президент, глава блока благосостояния Сбербанка Александр Бундаренко. По его мнению, в этом случае рынок структурных продуктов с защитой капитала уйдет к УК и брокерам, где и зародился.

Елена Вебер

Споры по «автогражданке» притормозят у суда

— защита потребителей —



Впрочем, закон о финансовом омбудсмене вряд ли способен полностью прекратить деятельность автоюристов. Они по-прежнему смогут помогать автомобилистам засуживать недобросовестных страховщиков. Более того, подать заявление омбудсмену может и автоюрист, получивший в порядке цессии права требований по договору гражданина со страховой. Но обращения для них к омбудсмену будут платными, а срок рассмотрения спора будет увеличен до 30 рабочих дней.

Возможность оспорить решение омбудсмена в суде для каждой из сторон в ряде случаев не завершит конфликты, говорит Сергей Печников. При такой возможности «нельзя однозначно говорить об исключении автоюристов из процесса взаимоотношений потребителя и страховой компании», добавляет директор судебного-правового департамента страховой компании «Согласие» Анна Полина-Сташевская. Автоюристы начнут искать любые формальные поводы, чтобы обойти стадию финансового омбудсмена и выйти напрямую в суд, полагает Владимир Тарасов. В частности, они могут предъявить страховщику требования, которые не уполномочен рассматривать омбудсмен, например претензии о компенсации морального вреда.

Мошенничество в ОСАГО сегодня эволюционировало до специально организованных ДПП, когда с документами все в порядке, что осложняет страховщикам оспаривание

подобных убытков и предполагает существенные затраты на оперативные мероприятия по линии безопасности, замечает Сергей Печников. «Мы думаем, что при подобных убытках институт омбудсмена вряд ли сможет помочь страховщикам», — сожалеет он.

Обращения к омбудсмену не могут носить обязательный характер — это абсурд, поэтому должна быть возможность выбора: решать спор при посредничестве омбудсмена или сразу обращаться в суд, считает президент Ассоциации защиты страхователей Николай Тюрников. «Навязывание омбудсмена как обязательного для клиента приведет, как мне кажется, к еще большему подрыву доверия к отрасли», — говорит он.

По закону автостраховщики могут не дожидаться даты начала обязательной работы с финуполномоченным — 1 июня 2019 года. В добровольном порядке работу нового института рынок сможет проверить с 3 декабря 2018 года. Илья Соломатин говорит, что «Ингосстрах» заинтересован в том, чтобы заранее начать тестировать механизм сотрудничества с омбудсменом, который в 2019 году станет обязательным. Для старта работы нового института рассмотрение споров не завершено еще ряд организационных процедур. Например, по закону конфликты клиентов по страхованию должны рассматривать отдельный отраслевой омбудсмен. В аппарате финуполномоченного в настоящее время рассматривается ряд кандидатур на эту позицию, однако решение о назначении страхового омбудсмена пока не принято.

Олег Юдин