



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.

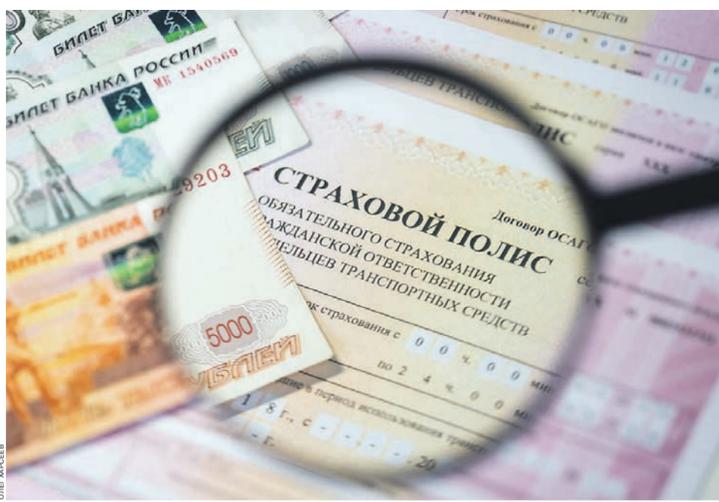
ОСАГО изменит цену

— 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 Чистюхин.

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. Вместо 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 «Росгосстраха». «Аварийными» являются примерно 17% автолюбителей, считают в Российском союзе автостраховщиков (РСА).

Бывший лидер по сборам ОСАГО компания «Росгосстрах» проанализировала возможные последствия предстоящего расширения тарифного коридора на 20%: повышение тарифа ожидает жителей 26 регионов, а для автолюбителей в 19 регионах возможно его снижение. При этом абсолютное большинство клиентов «Росгосстраха» 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% автолюбителей, 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: Волгограде, 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 Чистюхин 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 Крунова, 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 Шарпов. «Поэтому мы ожидаем, что с большой долей вероятности в первое время после введения расширенного коридора средний тариф может вырасти», — соглашается он.

Заявления о том, что ОСАГО после реформы подорожает не более чем на 1,5% и что страховщики снизят стоимость для большинства водителей, 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 прирост средней премии на один полис достиг 80%, вспоминает директор страховой аналитической группы Fitch Анастасия Литвинова. «Это означает, что сектор в целом пошел выше середины ценового коридора, то есть выше 73%», — поясняет она. Эти изменения обеспечили рост совокупных премий на 89 млрд руб., говорит Анастасия Литвинова. «РЕСО-Гарантия» готова была бы снизить тариф для опытных водителей в 90% регионов страны, но из-за высокой убыточности по молодой водителям компания вынуждена применять максимальный тариф, объясняет Игорь Иванов.

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% российских 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 автоладельцу 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 «Осудслуги» 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 полугодия с момента возникновения спора. В остальных случаях законом отведено 30 дней на рассмотрение спора.

Если решение страховщика клиента не устроило, он вправе обратиться 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, полагают 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 затянута реформа 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 Чистюхин.

— 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 удалось 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 больше будут аккуратных водителей и 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 длительность обсуждения, ряд мифов не развеял. 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 задача 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, градиции 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 претворять завышенные тарифы страховщиками. Каким образом? — Формальная граница максимальной цены полиса существует и сегодня, и мы не планируем от нее отказываться. Дополнительно хотим сделать 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 страховые компании, есть явные лидеры. Если за кем в первую очередь и присматривать, то за тем, у кого большая доля рынка.

c14

c17

c18

Review

ИНГОССТРАХ
Ingosstrakh

«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 отката от их регулирования?**

— Наши внутренние расчеты показывают, что 85% автовладельцев получат снижение тарифа, 15% — повышение. Будут учитываться примеры молодых водителей, таксистов, которые в силу нерегулируемого 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 сбаластируют 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 доработочным 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 ремонтном?**

— Я бы сказал, что реформа, связанная с натуральным возмещением, не оказала масштабного влияния. Мы выплаты ремонтном 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



СЕРГЕЙ ПИКО

факторов, как большой охват и превышение среднего показателя по выплатам, 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 контактных клиентов. 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 беспроводные 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 отнеситесь 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 запущены надо перестраховывать, ОСАГО и каско — нет. Понятно, что в случае, когда у нас застраховано 25% автопарка Москвы, масштабный граф 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 возможном 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 получились 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 ремонтном 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 ремонтном в некоторых регионах в настоящее время доходит до 50%: у «Ингосстраха» в Санкт-Петербурге доля натурального 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 областях. 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 автомобиля в стране — 13,1 года. «Найти для подержанной иномарки новую запчасть тяжело, но устанавливать при ремонте б/у детали по закону нельзя, — жалуется он. — Мы предлагаем снять запрет на новые 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 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 запчасти — 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 перевернутое 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, уже побывавших в СТОА, и помогают им готовить иски «несоответствующего» качества ремонта. «Объем таких исков невелик: в среднем регистрируется не более 15 в месяц», — добавляет господин 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», — отмечает 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, — говорит 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** —

Перенос сроков расширения тарифного коридора идет вразрез со стратегией некоторых страховщиков, которые начали управлять портфелем ОСАГО, полагая, что коридор расширится 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 быточности 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

страхование

Полис для губернатора

— новый закон —

Принятый летом закон о страховании жилья граждан от ЧС разочаровал страховщиков. Судьба сегмента зависит от властей регионов, которые должны утвердить программы страхования, а они активности не проявляют. Страховщики готовы покрывать в рамках закона не только ущерб от ЧС, но и бытовые риски. Правда, в этом случае цена полиса будет на порядок выше ранее названной — от 300 руб. за годового полиса.

Страхование без палки

В августе президент подписал закон о страховании жилья граждан от ЧС, он вступит в силу с сентября 2019 года. Рынку не удалось сохранить в законе норму, которая могла бы обеспечить популярность такого страхования — по ограничению права собственности для граждан на жилье, которое они получили от государства после ЧС взамен незастрахованного. В итоге закон вышел рамочным: в нем закреплено лишь право регионов создавать свои программы страхования. Большинство конкретных условий страхования будет определено подзаконными актами.

Минфин в одном из таких актов предлагает установить минимальный объем обязательств страховщика по рискам ЧС в размере 300–500 тыс. руб., тариф при этом не установлен. В одной из версий законопроекта предлагалось, что минимальная страховая сумма по риску ЧС 300 тыс. руб. будет соответствовать премии 300 руб. в год (25 руб. в месяц).

Это ориентировочная цена риска гибели жилья от ЧС, она возникла в отсутствие статистики, поясняет глава направления развития муниципального страхования «АльфаСтрахования» Олег Мишугин. «Жителям не подверженных разлулу стихий территорий, в том числе городским жителям, риск гибели жилья от ЧС не интересен», — рассуждает эксперт. Это означает, что страхование только риска ЧС будет для компаний глубоко убыточным и стра-

ховщики будут его избегать. Для привлечения граждан полис должен быть недорогим и включать не только риски стихийных бедствий, но и бытовые риски, а страховщикам для приемлемой убыточности нужно массово привлечь граждан, в том числе жителей обычных, не высокорисковых территорий, продолжает господин Мишугин.

Но бытовые риски стоят уже других денег: опрошенные «Ъ» страховщики оценивают стоимость такого полиса в 150–400 руб. в месяц. Это примерно соответствует и нынешним ценам — по оценкам Всероссийского союза страховщиков (ВСС), в среднем полис страхования жилья в РФ с лимитом выплат страховщика 300 тыс. руб. стоит 2450 руб. в год (около 200 руб. в месяц). Речь может идти о 3–5 тыс. руб. в год (250–400 руб. в месяц) — такая оценка, которую дал ранее гендиректор «РЕСО-Гарантии» Дмитрий Раковщик.

Оптимальная стоимость страхования — 300 руб. в месяц, ее можно снизить до 200–250 руб., считает руководитель направления управления по страхованию имущества «Сбербанк страхования» Валерия Юрова. По ее словам, за эти деньги можно застраховать не только риск стихийных бедствий, но и пожара, взрыва, залива, удара молнии, противоправных действий третьих лиц, а также риска возникновения гражданской ответственности за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу граждан и юрлиц.

По оценкам «АльфаСтрахования», ежемесячный взнос должен составлять около 150 руб. — исходя из этой суммы компания планирует вести переговоры с региональными администрациями, рассказал Олег Мишугин. Конкретная цена в каждом регионе будет своя в зависимости от объема программы, характера рисков, стоимости квадратного метра жилья, подчеркивает он. Стоимость полиса также будет зависеть от участия бюджета субъекта в выплатах возмещения, указывает замдиректора департамента поддержки розничного бизнеса «Ингосстраха» Игорь Александров. Обязательно должен

быть включен в программу только риск ЧС, напомнил он, остальные риски — коммерческие, по ним будет установлен актуарно рассчитанный тариф. «После выхода закона возникло оживление со стороны региональных администраций. Обычно оно сводилось к запросу предложений по пунктам закона, регламентирующим содержание региональных программ, не более», — рассказал Олег Мишугин. Схемы возмещения ущерба региональному жилищному фонду в субъектах еще нет, как и понимания места страховщиков в этой схеме, сетует он.

Столичный опыт

Примером региональных программ страхования жилья может стать московская. В столице более 20 лет действует программа, по которой доли страховщика в выплате собственнику жилья составляет от 85% до 95%, городского бюджета — от 5% до 15%, а лимит выплат — от 40 тыс. руб. до 60 тыс. руб. за квадратный метр. По этой программе застраховано более 2 млн квартир, москвичи платят за это 21–35 руб. за квадратный метр в год (в среднем около 80 руб. в месяц). С 2015 года своя программа работает в Краснодарском крае: бюджет субсидирует 30% страховой выплаты, 70% выплачивает страховая компания, страховые суммы составляют 0,5–1 млн руб., стоимость страхования — 75–150 руб. в месяц для квартир и 112,5–225 руб. — для домов.

В качестве перспективных территорий для старта закона в ВСС называли Санкт-Петербург, Свердловскую, Тюменскую, Новосибирскую, Тверскую области. Но участие Петербурга в программе страхования в настоящее время не рассматривается, сообщила «Ъ» в городском комитете по финансам. Там объяснили, что Санкт-Петербург не подвержен природным и техногенным ЧС, которые приводят к массовому уничтожению жилья, обычно ЧС носят локальный характер.

«Учитывая добровольный характер страхования, заинтересованность граждан в страховании жилых помещений весьма низкая.

Как правило, страхуются только жилые помещения, приобретенные с использованием кредитных средств. Страхование общедомового имущества затруднено требованиями о согласии большинства собственников помещений», — сказал представитель комитета по финансам Петербурга.

Без участия регионов в программах защиты жилья компании не могут начать работать по новому закону, поэтому страховщики хотят, чтобы наличие программы и охват страхованием были включены отдельной строкой в так называемый список КРП для губернаторов — критериев оценки деятельности региональных властей, рассказал глава департамента развития страхования имущества физических лиц ВСС Андрей Знаменский. Критерии утверждены указом президента — это продолжительность жизни в регионе, динамика средней зарплаты, уровень преступности, бедности и безработицы, объем налоговых доходов, уровень госдолга субъекта, миграционный прирост, коэффициент доступности жилья и т. д.

Минфин обсуждает внесение в список КРП губернаторов еще нескольких критериев, готовя следующий ключевой подзаконный акт — методику разработки региональных программ, сообщила «Ъ» директор департамента финансовой политики Минфина Яна Пурескина. Это наличие программы, степень вовлеченности граждан в программу, количество договоров страхования, степень удовлетворенности граждан возмещением, добавила она. Если это будет сделано, большинство регионов приступят к созданию региональных программ — «проигнорируют единично», уверен Олег Мишугин.

В Минфине считают, что основной стимул для регионов должен быть экономическим. «Регионы разрабатывают программу, видя свою выгоду в разделении ответственности между ними и страховщиком», — добавила Пурескина. По ее словам, Минфин планирует проводить консультации с регионами по этому вопросу.

Главная сложность — заинтересовать в страховании не только губернаторов, но и население, считает президент Российской национальной перестраховочной компании (РНПК) Николай Галушин, его компания по закону будет перестраховывать 95% рисков гибели и 60% рисков утраты жилья в результате ЧС. «Сейчас в конструкции закона у граждан нет экономического стимула к заключению договоров. Нет страшилки, которая фигурировала ранее в виде невозможности приватизировать предоставленное жилье взамен утраченного и незастрахованного. Можно заставить регионы принять региональные программы, но как регионы сделают так, чтобы люди заключали договоры?» — рассуждает господин Галушин.

Массово охватить население страхованием помогло бы включение платы за страховку в квитанцию за оплату ЖКУ, полагают страховщики. В Москве это привело к «революционному скачку» числа оплачивающих страховку, констатировал Олег Мишугин из «АльфаСтрахования». «Отклик оплачивающих страховых взносы через единый платежный документ москвичей заведомо превышает 30%, а отклик жителей Краснодарского края без использования жиронок — не более 1,5%», — отметил эксперт.

Однако в законе возможность использования квитанций не зафиксирована: перечень каналов продаж полисов будет определяться решением местных властей. Ранее ВСС оценивал возможный объем рынка страхования жилья от ЧС в сумме от 3 млрд до 10 млрд руб. в год. Это оценки сборов по риску ЧС, которые будут отдаваться в перестрахование в РНПК. Рынок же рассчитывает в основном на страховые бытовые риски, и здесь целевые объемы — около 20 млрд руб. в год, говорит господин Знаменский. По мнению Николая Галушина, первые годы объем рынка будет минимальным и в первую очередь сборы придется на территории, где ЧС возникают регулярно.

Елена Вебер

Скидки за спокойствие

— технологии —

Страховая телематика в России переживает не лучшие времена на фоне общего падения интереса потребителей к добровольному автострахованию. Первые полисы «умного» каско появились еще четыре года назад, но услуга так и не стала массовой. Эксперты не теряют оптимизма — развитие системы ЭРА-ГЛОНАСС и обслуживание корпоративных клиентов, по их мнению, ускорят развитие сегмента.

Как сказано в недавнем исследовании J'son & Partners Consulting, уровень проникновения «умного» страхования (с использованием средств телематик) в РФ относительно низкий — не более 3% от общего числа полисов каско. А по данным страховщиков, и эти оценки завышены: глава дирекции розничного бизнеса «Ингосстраха» Виталий Книгиничев считает, что телематикой охвачено не больше 1% рынка, или «менее 100 тыс. автомобилей». Директор по развитию бизнеса «Группы Т-1» (разработчик телематических решений) Игорь Хереш говорит, что за несколько лет в России на клиентские машины было установлено не более 20 тыс. телематических устройств.

Страховщики делали ставку на телематику еще в 2013–2014 годах. Компании предлагали клиентам вставить специальное передающее устройство в разъем под рулем для отслеживания манеры вождения. Данные передаются на сервер, где водителю присваивается определенный балл или цвет (зеленый цвет — спокойное вождение, красный — неаккуратное), после чего рассчитывается скидка на каско. Клиенты могут скачать приложение, чтобы посмотреть баллы или маршрут движения машины. Приборы и скоринговую модель («софт» для расчета баллов/цвета) компании, как правило, покупают у сторонних разработчиков.

В конце 2015 года эксперты J'son & Partners Consulting предполагали, что к 2020 году количество «умных» полисов каско в России вырастет с 30 тыс. (1,2% рынка) до 3,3 млн (52%). Но прогнозы оказались излишне оптимистичными. Несколько лет назад в России в сфере телематики действовало много стартапов без опыта работы, поясняет Игорь Хереш — они-то и отпугнули страховщиков от технологии. У одного страхователя, например, могла сорваться машина из-за неправильной установки устройства, у другого умерла электроника в авто, у третьего появились ошибки двигателя. У одного из страховщиков 1,5 тыс. клиентов возмущались слишком низкими, по их мнению, баллами и заваливали недовольными звонками колл-центр компании.

Сегодня рост рынка «умного» страхования характеризуется «невысокими темпами», говорят эксперты J'son & Partners Consulting, из-за «неблагоприятной» экономической ситуации, вызвавшей общее сокраще-

ние рынка каско. Для популяризации телематики не хватило драйверов, добавляет руководитель департамента беспроводных технологий исследовательской компании Виталий Солонин. «Потребители, в основном те, кто покупает авто в кредит, предпочитают усеченные полисы каско, а не „умное“ страхование», — говорит он. — Кардинально ситуацию можно изменить, только обязав устанавливать телематические устройства на каждый автомобиль. Но это будет непопулярным решением».

«Крупнейшие западные компании, занимающиеся страховой телематикой, в России толком не представлены», — поясняет господин Хереш. — Это связано с тем, что за рубежом телематика разрешена к применению в ОСАГО, где на основе скоринга дают скидку за аккуратную езду. В России же пока лишь говорят о подобных намерениях». По оценке компании Berg Insight, в 2015 году в Европе было около 5,3 млн полисов «умного» страхования, к 2020 году их число достигнет 25,8 млн.

Спаси телематику

Российские страховщики ищут новые способы задействовать принципы «умного» страхования. «АльфаСтрахование» первое время применяло традиционную схему, устанавливая в клиентские автомобили отдельные приборы. «Доля подключенных таким образом автомобилей пока не превышает 2–3% от числа застрахованных по каско автомобилей в стране», — рассказывает представитель компании Юрий Нехайчук. — Чаще всего клиенты говорят, что не хотят, чтобы за ними следили. Отталкивают людей и сложность установкой блока телематики, и необходимость найти время, чтобы пригнать машину для монтажа». Недавно компания запустила новый вид «софт-телематики» — достаточно лишь скачать приложение, которое будет использовать ресурсы смартфона (встроенный акселерометр, гироскоп и т. д.). Работая в фоновом режиме во время езды, приложение автоматически собирает параметры и передает страховщику. «Такая модель более понятна клиенту», — поясняет Юрий Нехайчук. — При хорошей манере езды клиент получит промокод на скидку на каско в 25%. «Плохо закрепленный телефон может давать плохое качество оценки езды», — сомневается Игорь Хереш. — Клиент может включить смартфон в такси, когда едет пассажиром».

«Ингосстрах» предлагает клиентам корректировать манеру вождения с помощью приложения IngoDrive. «Приложение дает рекомендации, как можно изменить манеру вождения, с тем чтобы получить более низкий тариф по каско», — говорит Виталий Книгиничев. — Экономика на страховании становится не только разумной и обоснованной, но и выгодной всем сторонам. Это особенно актуально сегодня, когда цены на каско существенно выросли из-за кризиса и потребность в эконо-

мии вышла на первый план». В группе компаний «Ренессанс страхование» сделали приложение SafeDrive, также развивающее навыки безопасного вождения. «Приложение содержит игры и упражнения, которые развивают концентрацию, стрессоустойчивость и многозадачность. Каждый день предлагается новая игра на концентрацию внимания, периферическое зрение, скорость мышления и быстроту реакции», — рассказывает вице-президент группы Алия Валиуллина.

Ставка на ЭРА-ГЛОНАСС

Несмотря на сложности, связанные с популяризацией телематики, эксперты смотрят на ситуацию с оптимизмом. Рынок телематики в России только формируется, говорит Виталий Книгиничев. «Через несколько лет в авангарде окажутся те компании, которые уже сейчас активно инвестируют в проекты „умного“ страхования», — полагает он. — По прогнозу Национального агентства финансовых исследований, к 2020 году продукты «умного» страхования займут долю рынка в 52%, а через семьдесят лет число таких машин в РФ достигнет около 5 млн». Господин Книгиничев отмечает и повышение интереса к телематике у В2В-клиентов. «Мониторинговые системы помогают оптимизировать затраты», — поясняет он. — Со временем интерес будет повышаться, так как телематика позволяет не только экономить, но и выводить бизнес на более цивилизованный уровень».

Росту рынка «умного» страхования будет способствовать использование терминалов ЭРА-ГЛОНАСС, считают аналитики J'son & Partners Consulting. Терминалы, напомним, ставятся на все машины, сходящие с конвейера или впервые пересекающие границу РФ с января 2017 года: сегодня таких авто больше 2,5 млн. Система запущена для реагирования на ДТП, но оборудование ЭРА-ГЛОНАСС способно также контролировать вождение. Благодаря этому в течение пяти лет количество «умных» полисов каско может вырасти до 3,25 млн, прогнозируют в J'son & Partners Consulting.

Еще одно перспективное направление — телематические устройства, встроенные в автомобиль на заводе. Концепция Connected Car уже реализуется западными компаниями: машины подключены к интернету, могут заводиться дистанционно с телефона и т. д. По оценке Berg Insight, если в 2017 году телематические оборудование было установлено на 26,8 млн автомобилей, то к 2023 году их будет уже 67,2 млн. В России подобными проектами занимается компания «Лаборатория умного вождения» (ЛВФ). В октябре СМИ сообщили о том, что АвтоВАЗ предлагает клиентам за 30 тыс. руб. разработанную ЛВФ систему Lada Connect, имеющую среди прочего функцию контроля манеры вождения. Информация о новой опции с сайта АвтоВАЗа позже удалили, сей-

час она недоступна. Исполнительный директор ЛВФ Михаил Анохин ожидает в ближайшие три-пять лет «бурного роста» подобных продуктов от автопроизводителей. «Не видим никаких глобальных препятствий для этого», — говорит он. — Российский рынок готов к развитию, несколько лет назад клиентов отпугивало, что устройство собирает дан-

ные о местонахождении авто, а сейчас они относятся к этому спокойно».

Драйвером рынка могут стать и масштабные планы развития телематических сервисов «Росгосстраха» — одного из крупнейших игроков на рынке каско. Компания планирует закупить 200 тыс. приборов «слежения» для своих клиентов, что вдвое больше нынешнего объема рынка (по самым

оптимистичным оценкам). Информация о тендере была опубликована еще в июне, конкурс выиграла компания, связанная с «Реновой» Виктора Вексельберга (сотрудничает с итальянским производителем телематических устройств Octo Telematics). В «Росгосстрахе» планы развития новых сервисов не комментируют.

Иван Буранов

ИНГОССТРАХ Exclusive

Десять лет безупречного исполнения

Ингосстрах Exclusive* — направление деятельности одной из старейших страховых компаний в России, СПАО «Ингосстрах», в области страхования собственности высшего ценового сегмента

Телефон: +7 (495) 641 41 11, www.exclusive.ingos.ru

* Exclusive (с англ.) - привилегированный, особенный, престижный
СПАО «Ингосстрах». Лицензия ЦБ РФ без ограничения срока действия на осуществление страхования
СИ №0928, СА №0928 от 23.09.2015.

страхование

«Индивидуальный тариф ОСАГО не может быть бесплатным»

— позиция регулятора —

С13 — Вторым после ОСАГО наиболее обсуждаемым сегментом рынка в текущем году стало ИСЖ. Вы планируете ужесточить продажи таких продуктов, много жалоб на них?

— Мы планируем ввести требования по продажам ИСЖ. Еще до наших действий Всероссийский союз страховщиков выпустил базовый стандарт по защите прав потребителей, часть которого посвящена ИСЖ. Но это все-таки стандарт рынка, и он должен вступить в силу только с 7 мая 2019 года. ЦБ хотелось привлечь внимание и страхового сообщества, и потребителей к теме растущего сегмента ИСЖ, так как количество жалоб стало резко увеличиваться. Нельзя сказать, что в абсолютных значениях их очень много, но это именно тот случай, когда мы хотим действовать проактивно. Мы предполагаем повысить уровень раскрытия информации: продавец должен ясно сообщать, что продукт не является депозитом и не защищен системой страхования вкладов, потому что в ряде случаев потребители вводили в заблуждение по этому вопросу. Страховая компания и ее агенты должны раскрывать то, как формируется инвестиционный доход и что он может быть не получен. Третий важный момент: у страхователя сейчас часто складывается впечатление, что вложения можно вернуть в любой момент в полном объеме. А это не так: при досрочном выходе у него будут частичные потери.

Мы считаем, что бизнес нужно вести честно. Сейчас законодательство позволяет создать модель, в которой страховая компания отвечает и за свои нарушения, и за нарушения партнеров и агентов. Это должно стимулировать страховые компании внедрять в договоры со своими партнерами более жесткие требования, в том числе по ответственности агента, если из-за его действий страховую компанию оштрафовал ЦБ.

То есть, обнаружив миссинг ИСЖ со стороны банка, наказывать вы будете страховую компанию, а не банк?

— Кто бы ни продавал страховой продукт, санкции предъявляются к страховой компании. Ни к банку, ни к иным агентам сегодня закон санкции применить не позволяет. Мы планируем инициировать поправки в законодательство, чтобы ответственность распространялась на продавцов продукта. Мы ставим амбициозную для себя задачу подготовить текст такого проекта до конца года.

Корректна ли оценка ЦБ ИСЖ как продукта с низкой инвестируемостью, по данным 2,5% договоров?

— Это фактическая доходность по закончившимся договорам! Это очень важно. Потенциально это может быть инструмент с высокой доходностью — выше, чем у депозита.

Но факт показал, что доходность ниже, причем значимо. Мы проанализировали и текущую доходность действующих договоров лидеров рынка. По трехлетним договорам средняя доходность, по оценке на 30 июня, составила 0,9% годовых, по пятилетним договорам — 1,6% годовых. Это данные индикативные, и к окончанию срока договора доходность может быть выше, но тем не менее это означает, что эффективность вложений оставляет желать лучшего и что здесь, возможно, есть случаи миссинга.

По мнению страховщиков, средняя доходность ни о чем не говорит, а методика ее расчета они не видели...

— Ничто не мешает страховому сообществу провести свои собственные открытые исследования по всему рынку с открытой методикой и показать свою доходность. Да, кто-то может вместо 1,5–2% годовых показать 6% или 8%, но это значит, что кто-то другой показывает отрицательную доходность. А я предполагаю, что ожидания потребителям были даны примерно одинаковые.

В компаниях опасаются, что при таком подробном раскрытии информации в продажах рынок от бурного роста перейдет к падению.

— Если рынок честный, зачем бояться его сокращения? Получается, что рынок растет потому, что информация не раскрывается. Если так — это грустно. Это не пирамида, каждая инвестиция должна отвечать сама за себя, и рынок должен расти естественными темпами, когда и продавец, и покупатель осознанно совершают сделку.

Какие еще новации в регулировании готовы?

— Я очень надеюсь, что мы в следующем году будем обсуждать законодательные изменения в ОСАГО, в том числе законопроект Минфина — с нами он согласован. Это заключение трехлетних договоров по согласованию сторон, установление контроля над агентами, возмещение исходя из стоимости новых запчастей даже в случае денежной выплаты, возможность установления ограничений по тарифам. Главное в этом законопроекте — это дальнейшая индивидуализация тарифа.

Нужно прямо прописать в законодательстве возможность продажи полисов через интернет, решить вопрос с предоставлением в бюро страховых историй персональных данных, что создаст статистическую основу для каско. У нас налажился диалог с Минсельхозом о реализации ряда предложений из нашего доклада по сельхозстрахованию: по выводу затрат на агрополисы из единой субсидии, более гибких условий страхования, возможности перехода на индексное страхование.

Постараемся дать первые поправки в законодательство по внедрению Solvency II. Речь идет о возможности качественной оцен-



Зампред ЦБ Владимир Чистюхин ожидает, что новые полномочия регулятора позволят бороться с завышением тарифов ОСАГО

ки систем управления рисками и внутреннего контроля страховщиков, а также оценки группы связанных лиц.

Европейский рынок перешел на принципы Solvency II более 15 лет, а российский предлагает внедрить их за 5. Мы так спешим?

— Европейские регуляторы создавали новую концепцию требований к капиталу, управлению рисками и раскрытию информации. Мы берем этот продукт за основу. Создавать что-то заново и редактировать — это разные вещи. Кроме того, в Европе много стран принимало участие в обсуждении, стоял вопрос соотвечивать законодательству. Нам легче. И мы берем пятилетний горизонт как ориентир, но если наши исследования покажут, что и формулы, и подходы нуждаются в корректировке — возьмем еще время. Нам бы хотелось, чтобы такой сложный механизм, как Solvency II, был внедрен без методологических замечаний.

Также ЦБ обещал к 2022 году определить критерии крупных, средних и малых страховщиков для пропорционального регулирования. Есть ли уже примерное понимание критериев?

— Пока четких критериев еще нет. Но уже понятно, что мелким и средним компаниям мы можем облегчить две вещи — периодичность и состав подаваемой отчетности, а также интенсивность надзорных мероприятий. Если, конечно, компания находится в «зеленой» зоне. К системно значимым компаниям должны

применяться повышенные требования: они должны быть эталонами финансовой устойчивости и качества продажи своих услуг клиентам. Общие подходы у нас будут примерно такими.

В 2021 году рынок откроется для филиалов иностранных страховщиков, Минфин подготовил законопроект об этом, но на рынке его критикуют: он ущемляет российских страховщиков...

— РФ взяла на себя обязательство допустить на рынок филиалы иностранных страховых компаний — его надо исполнять. Мы будем дискутировать по трем позициям: филиалы каких иностранных компаний могут войти на рынок, какие к ним установить требования по объему активов, резервов, требования по участию в государственных конкурсах. Второе — какого размера должен быть аналог капитала — гарантийный депозит, какие требования по вступлению в саморегулируемую организацию. И третье — выход филиала с рынка. Мы предлагаем, чтобы гарантийный депозит возвращался не менее чем через десять лет после прекращения деятельности филиала, чтобы все обязательства были урегулированы.

Ожидаете большую активность иностранных групп на российском рынке с 2021 года?

— Сегодня «дочки» серьезных иностранных компаний либо ведут деятельность в России очень осторожно, либо ее сокращают. Нет резона предполагать, что при открытии пути для филиалов сюда все пойдет делать бизнес.

Даже если снимут санкции?

— Это не только вопрос санкций. Это вопрос регулирования, надзора, другой ментально-

сти — все это препятствует массовому входу иностранцев на наш рынок. Мне известно, что многие иностранные компании, у которых качество урегулирования убытков было явно выше, чем у российских, были шокированы уровнем автоматичности и злоупотребления правом у нас.

Какая сейчас основная причина ухода компаний с рынка?

— Нерентабельность бизнес-модели: много аннулированных лицензий связано с добровольным отказом. Собственники осознают, что при тех видах и объемах операций, которые они осуществляют, их возможности оценки рисков дальше осуществлять бизнес становится либо убыточно, либо чрезвычайно рискованно. Многие соглашаются исполнить свои текущие обязательства и спокойно сдать лицензию.

Сколько всего лицензий отозвано в текущем году? Какая часть из них связана с добровольным отказом? Какова динамика в сравнении с годом ранее?

— За 2017 год у страховщиков было отозвано 30 лицензий, в том числе 21 — в связи с добровольным отказом, за текущий год — 26 лицензий, из них 12 — добровольный отказ.

Довольно часто временные администрации страховых компаний сообщают о признаках вывода активов. Каков масштаб проблемы? Ведется ли работа по их возврату?

— По всем случаям, когда мы видим признаки вывода активов или других уголовных преступлений, чаще всего — мошенничества либо предоставления существенно недостоверной отчетности, мы направляем информацию в правоохранительные органы. В рамках процедуры банкротства — а она начинается чаще всего, когда идет отзыв лицензии по недобровольным основаниям — конкурсные управляющие судятся за возврат активов. Процесс мог бы быть более удачным — это как раз то, над чем надзор сегодня работает.

Как именно?

— Например, была инициатива по ограничению выезда собственников за границу. Обсуждается для банков, но может касаться и страховых компаний. Второе — более превентивный характер надзорных мероприятий. Перед надзором в этом плане стоит очень нетривиальная задача. Мы действуем на опережение, не должны надзорными действиями усугублять проблемы действующего бизнеса, если есть возможность стабилизировать ситуацию. Но, с другой стороны, и тянуть с надзорными мерами нельзя, если началось падение компании, чтобы не допустить увеличения убытков. Найти эту золотую середину, действовать вовремя и решительно и есть искусство надзора.

Интервью взяла Елена Вебер

Непопулярное приглашение

— конкуренция —

По договоренностям с ВТО иностранные страховщики смогут открывать филиалы в России с 2021 года, Минфин надеется, что полное открытие рынка усилит конкуренцию на нем. Пока же число «дочек» иностранных игроков на отечественном рынке стремительно сокращается. И они вряд ли вернутся в РФ даже на особых условиях, пока действует режим санкций.

Двери открываются

Филиалы иностранных компаний запрещено заниматься страховым бизнесом в России — для работы на рынке им нужно создавать дочерние общества. Минфин намерен ликвидировать эти ограничения — он подготовил соответствующий законопроект, и это не столько желание министерства, сколько вынужденная мера. В 2012 году Россия вступила во Всемирную торговую организацию (ВТО) и приняла на себя ряд обязательств. Одно из них — допуск филиалов иностранных компаний государств — членов ВТО через девять лет после присоединения России к международному соглашению, то есть с августа 2021-го.

Законопроект предусматривает ряд требований, касающихся лицензирования, финансовой устойчивости и гарантийного депозита иностранных игроков. Например, у материнской компании должен быть опыт работы на территории своего государства: не менее восьми лет по страхованию жизни или не менее пяти лет по иному виду страхования. У нее должны быть действующие зарубежные филиалы и активы в размере \$5 млрд. Для работы на российском рынке иностранному филиалу придется пройти аккредитацию при Банке России. ЦБ будет проверять соответствие иностранного страховщика требованиям ВТО и финансовой устойчивости, «что по своей сути и перечень документов, необходимых для получения аккредитации, аналогично процедуре лицензирования», пишет Минфин в пояснительной записке к законопроекту.

Отказ от лицензирования для филиалов иностранных компаний законодателя объясняют мировой практикой: в странах, где законодательством предусмотрено лицензирование, например в Сербии и Черногории, создания филиалов иностранных страховщиков не происходит — зарубежные компании работают через дочерние общества.

Гарантий финансовой устойчивости и платежеспособности филиала иностранного страховщика будет в том числе обязательный резерв — гарантийный депозит на специальном счете ЦБ. Размер гарантийного депозита будет соответствовать минимальному уровню уставного капитала российских страховщиков. С 2019 года для новых участников рынка он должен быть не меньше 300 млн руб., для страховщиков жизни — 450 млн руб., для перестраховщиков — 600 млн руб.

Кого ждет Минфин

Авторы законопроекта полагают, что после отмены запрета на открытие в России филиалов иностранных страховщиков на отечественный рынок придет несколько десятков зарубежных компаний. ФГБУ «Научно-исследовательский финансовый институт» Минфина провело оценку вероятности проявления интереса зарубежных страховщиков к открытию филиалов. Согласно его исследованию, потенциальный интерес есть у 30 международных финансовых и страховых групп, из них 11 — это страховщики жизни. В частности, речь идет об интересе компаний из международных финансовых групп, члены которых участвуют в капиталах российских банков или страховщиков в странах Восточной Европы, но не представленных в России, например PZU (Польша) или QBE (Австралия).

Интерес проявляют и компании, которые участвуют в перестраховании рисков из России, и страховщики из международных финансово-промышленных групп, например Hyundai Marine & Fire, NKSJ Holdings, Samsung Fire & Marine, Tokio Marine Holdings и другие, пишет Минфин и подчеркивает, что

их клиенты уже осуществляют хозяйственную деятельность в России. Кроме того, заинтересованы в филиалах в РФ страховщики из стран БРИКС, ряд из них уже имеет представительства в России, например General Insurance Corporation of India, Peoples Insurance Company of China.

Прогноз Минфина достаточно оптимистичен, считает замгендиректора «Ингосстраха» Илья Соломатин. Он говорит, что в настоящее время нет особых предпосылок для столь массового прихода в Россию новых игроков: «Когда действует санкционный режим в отношении отдельных отраслей и компаний, говорить о возможном приходе иностранных страховщиков преждевременно».

Российским игрокам не стоит бояться западных страховщиков, чего не скажешь о китайских страховых компаниях, рассказывает президент Всероссийского союза страховщиков (ВСС) Игорь Юргенс. «Они могут себе позволить работать на нашем рынке даже с минимальным показателем только того, чтобы получить большую часть рынка», — говорит он. Президент Российской национальной перестраховочной компании (РНПК) Николай Галушин ожидает открытия в России филиалов иностранных компаний — как прямых страховщиков, так и перестраховщиков. Однако массового характера приход новых игроков носить не будет, полагает он. «Основная масса страховщиков, которые будут проявлять интерес к открытию филиалов в России, будет из стран Ближнего Востока и ЮВА», — говорит он.

Иностранцы потеряли

Пока же российский страховой рынок стремительно теряет зарубежных участников. На начало 2018 года квота участия иностранного капитала в уставных капиталах страховых компаний составила 11,29%, что значительно ниже максимального предела в 50%. Тенденция к снижению доли иностранных страховщиков в России наблюдается с 2010 года — тогда квота была вышестоящая на 22,2%, отмечает Минфин.

Это свидетельствует об отсутствии значительного интереса иностранных страховщиков к отечественному рынку в нынешних геополитических и экономических условиях, «даже несмотря на привлекательность видов страхования жизни и обязательного страхования», следует из пояснительной записки к законопроекту Минфина.

Сейчас в России работает 24 компании с иностранным участием, сборы которых за 2017 год составили 247,7 млрд руб. или 19,4% сборов рынка, следует из данных ЦБ. Маловероятно, что ситуация с присутствием иностранных страховщиков в России после 2021 года изменится, говорит директор по развитию страхования страховщика МАКС Сергей Печников.

Активного присутствия зарубежных страховщиков в России сейчас нет, соглашается Илья Соломатин. Председатель комитета ВСС по страхованию жизни Максим Чернин вспоминает, что еще пять лет назад в топ-10 страховщиков жизни по размеру премий присутствовало пять иностранных компаний, сейчас их осталось только две: «Сосьете Женераль страхования жизни» и «Альянс Жизнь». Он надеется, что после 2021 года в Россию все же придут иностранные страховщики жизни, но это во многом будет определяться геополитической обстановкой. «Сейчас они пока только уходят», — сожалеет он. В октябре немецкая ERGO Group сообщила, что продает бизнес страховой компании «ЭРГО Жизнь» в России компании «Росгосстрах». Это решение является еще одним логическим шагом для дальнейшего продвижения нашей стратегии оптимизации международного бизнеса, объяснил тогда необходимость продажи бизнеса главный операционный директор ERGO International AG Александр Анкель.

Ранее, в 2016 году, российская «дочка» немецкой группы страховая компания «Альянс» отказалась от развития ОСАГО, передав портфель страховой компании «ЭРГО Жизнь» в России компании «Росгосстрах». Это решение является еще одним логическим шагом для дальнейшего продвижения нашей стратегии оптимизации международного бизнеса, объяснил тогда необходимость продажи бизнеса главный операционный директор ERGO International AG Александр Анкель.

Ранее, в 2016 году, российская «дочка» немецкой группы страховая компания «Альянс» отказалась от развития ОСАГО, передав портфель страховой компании «ЭРГО Жизнь» в России компании «Росгосстрах». Это решение является еще одним логическим шагом для дальнейшего продвижения нашей стратегии оптимизации международного бизнеса, объяснил тогда необходимость продажи бизнеса главный операционный директор ERGO International AG Александр Анкель.

Условия не равны

Российские игроки не ждут наступления иностранных конкурентов, однако это не мешает им критиковать проект Минфина по допуску нерезидентов. Документ дает определенные предпочтения филиалам зарубежных компаний и не создает равных условий для конкуренции между ними и отечественными страховщиками, сетует Илья Соломатин.

Например, законопроект освобождает филиал иностранного страховщика от обязательного перестрахования в РНПК — на это обращает внимание Николай Галушин. Отечественные же компании обязаны передавать в РНПК 10% рисков, отправляемых в перестрахование. Если филиал зарубежной компании прекратит свою деятельность в России, то материнской компании возвращается гарантийный взнос, тогда как в случае с системой «Зеленая карта» (аналог ОСАГО при международных поездках) российский компаниям, походящим соглашением по «Зеленой карте», депозит не возвращается в течение десяти лет, продолжает президент РНПК. По его мнению, такие нормы «существенно ухудшают положение российских страховых компаний в части регулирования». «Если будут разные условия регулирования, то это приведет к перекосу всей системы страхового рынка в России», — опасается Илья Соломатин.

При реализации законопроекта и рынок, и иностранные страховщики, и ЦБ столкнутся с неизбежными трудностями, уверена директор по правовому обеспечению страховой компании ЭРГО Вероника Варшавская. Трудности, объясняет она, связаны с отсутствием системы унификации российского законодательства и законов государств, в которых зарегистрированы иностранные страховщики. «Потребуется специфический подход к регулированию, отчетности и надзору, который неизбежно будет отличаться от подхода к дочерним структурам иностранных страховщиков», — говорит она. Практика создания филиалов на территории иностранного государства существует в Европейском союзе, но даже там при наличии единого законодатель-

ного пространства на территории ЕС локальные регуляторы сталкиваются с подобными проблемами.

Приход иностранцев может сыграть на руку клиентам страховщиков. «Появятся новые продукты по страхованию жизни, и повысятся стандарты клиентского обслуживания», считает Максим Чернин. Сейчас в России пустует сегмент микрострахования — это специальные продукты для тех, кому не по карману покупать классические полисы. «Они администрируются очень дешево и поэтому выгодны страховщику на больших объемах. Уверен, что этот сегмент нашел бы свое применение у нас», — говорит он.

Российские страховщики, в отличие от их зарубежных коллег, запаздывают с применением цифровых технологий, считает Сергей Печников. Открытие филиалов иностранных компаний ускорит технологическое развитие компаний, говорит заместитель генерального директора SAP CIS Андрей Горяинов. Он отмечает, что мировые лидеры страховой индустрии, работающие сейчас на отечественном рынке, более продвинуты с точки зрения IT. «Первое, что в технологическом плане отличает западные компании от российских, — это консолидированные системы, в которых собраны данные обо всех процессах. У большинства наших страховщиков системы разрозненные. Причина в том, что изначально внедрение российскими страховщиками IT-инструментов было несистемным: для решения каждой задачи покупалась или создавалась отдельная программа», — объясняет он.

Уровень конкуренции на страховом рынке России высок, и серьезные возможности для снижения тарифов у иностранных страховщиков нет, считает Сергей Печников, поскольку «помимо рисковой страховой составляющей так или иначе иностранные будут закладывать в цену геополитические риски». Могут появиться новые продукты, но тарифы иностранных страховщиков существенно не изменятся, соглашается Илья Соломатин.

Олег Юдин

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 превзошли 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 расширилась возможность 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 рискованный. 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 вы принимаете 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 «мисселлинга». 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 более 8 тыс. че-



ПЕТЯ ПАСИОН

ловек, и они также преимущественно женщины. Это самый большой агентский корпус по страхованию жизни в стране, и при этом у нас довольно амбициозные 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, разделите озабоченность 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 постоянный 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 накопление. 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 тратите, 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 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 компания 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 финансовыми 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 фининститута Аналитического кредитного рейтингового агентства Евгений Шарапов. «По нашим оценкам, рискованный 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, рискованный фонд нужно инвестировать с доходностью более 30% годовых», — говорит эксперт. По его словам, обычно рискованный фонд вкладывается в опционы на индекс, 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 погнбнет», — 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 Бондаренко. 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» приторможат у суда

— защита потребителей —

с13

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 гражданско-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 научат 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 специальных 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 Турников. «Навязывание омбудсмена как обязательного для клиента приведет, как мне кажется, к еще большему подрыву доверия к отрасли», — говорит он.

По закону автогражданщики 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