

Review



«Тренд на потребительский терроризм сломен»

Цифровизация бизнеса и продолжение реформ в популярных видах страхования существенно повысят уровень доверия граждан к страховщикам. О перспективах развития рынка в интервью „Ъ“ рассказал основатель и председатель совета директоров Страхового дома ВСК Сергей Цикалюк.

— первые лица —

— Согласно последним замерам ЦБ, уровень доверия населения к страховщикам составил 26,3%. Регулятор считает это низким показателем, сравнивая с аналогичными замерами по банкам (88%). По данным ВСС, уровень доверия выше — 35%. С чем связано такое отставание от банков?

— Я соглашусь с замерами страхового союза, поскольку сам 28 лет работаю на этом рынке и вижу, как трансформируется отношение граждан к страховщикам. Действительно, уровень доверия к страховому бизнесу ниже в сравнении с банками, несмотря на примеры ухода банков с рынка, замороженные счета предприятий, которые впоследствии вынуждены были банкротиться, и потери по вкладам физлиц. Однако с точки зрения технологий российские банки ушли далеко вперед, и в этой части они стали передовыми, причем не только по европейским меркам, но и мировым. Это сильно влияет на уровень удовлетворенности клиентов — отсюда и рост доверия.

В страховании тоже были свои истории недобросовестных игроков, и, к сожалению, отрасли сложно избавиться от связанного с этим негатива. Наверное, надо больше рассказывать о сути бизнеса, чтобы уйти от этого «страховщики-вредители». Такой заголовок я сегодня утром увидел. Если провести замеры по доверию среди тех людей, которые столкнулись со страховыми случаями и получили выплаты, результаты будут другими. У нас около 400 тыс. заемщиков ипотеки застраховали свою жизнь, в год по ним происходит порядка 500 убытков, к сожалению, из жизни уходят около 100 человек, в среднем по риску смерти мы выплачиваем 2–3 млн руб.

По техногенной аварии на Загорской ГАЗС страховые компании выплатили более 8 млрд руб., по пожару на Березовской ГРЭС — 25,7 млрд руб., выплаты по авариям в космосе — это от 3 млрд руб. до 7,5 млрд руб.

По техногенной аварии на Загорской ГАЗС страховые компании выплатили более 8 млрд руб., по пожару на Березовской ГРЭС — 25,7 млрд руб., выплаты по авариям в космосе — это от 3 млрд руб. до 7,5 млрд руб. Задача стоит в том, чтобы отрасль больше рассказывала о выплатах. Кроме того, граждане слабо информированы о законодательных изменениях, как это было, например, со страхованием ответственности застройщиков. В итоге вокруг этого вида страхования скопилось большое количество жуликов, люди остались без выплат. Это не могло не отразиться на общем отношении к страховой отрасли.

— **Наличие гарантий АСВ по банковским вкладам сильно сказывается на уровне доверия?**

— Я не связываю уровень доверия с какими-то гарантиями от государства. Гораздо большую роль в этом играет уровень регулирования. Руководство ЦБ активно отзывает лицензии у недобросовестных игроков. Долгое время на рынке ОСАГО компании испытывали проблемы из-за практик крупного игрока, с которым никто ничего не мог сделать. Теперь эта проблема решена, ситуация на рынке стабилизировалась. На мой взгляд, поддержка государства в развитии отрасли будет существовать, какие-либо гарантии в том случае, когда госорганы начнут рассказывать общественности о том, какое количество людей спасено на деньги страховщиков.

Если случается какое-то ЧП, никогда не упоминается роль страховщиков. Количество, например, пожаров в год — порядка 150 тыс., мы могли бы все это страховать, уменьшив нагрузку на бюджет по возмещению ущерба.

— **Закон о страховании жилья граждан от ЧС сильно изменит ситуацию с защитой имущества в стране и доверием к страховщикам?**

— В той конструкции, в которой он принят, это будет сложно, поскольку регион самостоятельно принимает решение о страховании. И вот тут я хочу отметить колоссальную роль регулятора: представители ЦБ сов-

местно со страховщиками проводят встречи с губернаторами и убеждают местные власти в необходимости разработки страховых программ. Без встречного движения властей потребуются пять-десять лет для настройки эффективной работы закона. Есть хороший пример московской программы страхования жилья. Городские власти ее поддерживают. Люди получают реальную помощь, нет вала жалоб на страховщиков. Но прожитых регионов не так много, поэтому быстрого и большого успеха от этого закона ждать не стоит.

— **В каких регионах планируете начать работу по закону?**

— На сегодняшний день уже созданы рабочие группы с участием региональных властей и страховщиков в Хабаровском, Краснодарском, Приморском краях, Свердловской и Новосибирской областях. Также идет обсуждение создания программы и в других субъектах РФ, но по ним пока не оформлены рабочие группы.

— **Какова будет примерная стоимость полиса по такой программе защиты жилья и какие риски будут включать?**

— В законе сказано, что обязательный риск, который должен быть включен в региональные программы, один — гибель жилья в результате ЧС. При этом на усмотрение властей в программу могут быть включены дополнительные риски: повреждение жилья в результате ЧС, что было бы логичным, или повреждение жилья в результате иных событий. От этого и от доли участия субъекта в финансировании выплат будет зависеть стоимость полиса. На наш взгляд, средняя стоимость договора будет 100–150 руб. в месяц.

— **ЦБ достаточно вычистил рынок от недобросовестных игроков?**

— Мы видим, что произошла определенная стабилизация на рынке.

Это следствие повышенных требований регулятора к страховщикам. Компании разрабатывают долгосрочные стратегии присутствия на рынке, готовы выводить на него качественные продукты. Но есть некоторая обеспокоенность по поводу требований ЦБ к активам компаний: с 2021 года вступит в силу новая оценка качества активов, их структуры, учета дебиторской задолженности. Если заставить страховщиков выполнять эти требования сейчас, им будут соответствовать от силы десять компаний.

И тут важна жесткая позиция ЦБ по отслеживанию бизнес-планов страховщиков. Мы обеспечиваем возврат на капитал в 30%, а есть компании, которые планируют себе этот показатель на уровне 5%. Или возьмем уровень комбинированной убыточности. У нас, как и у ряда наших коллег, он ниже 100% и позволяет капитализировать компанию, а примеров на рынке с этим показателем более 100% хватает. И здесь, на мой взгляд, примером для здорового сообщества таких показателей возврата на капитал и комбинированной убы-



точности должны быть компании, получающие финансовую поддержку Центрального банка. В целом это влияет на финансовую устойчивость сегмента, и возможны уходы страховщиков с рынка. И все ли будут перед уходом выполнять свои обязательства в полном объеме — это вопрос.

Кроме того, на рынке до сих пор распространена практика высоких комиссий посредникам. Компании готовы в десятки раз снижать тарифы по контрактам в угоду бешеным комиссиям — 30–40%. Рынок знает примеры и 90% комиссии посреднику. И это тупиковая практика развития страхового бизнеса, при которой посредники зарабатывают больше, чем страховщики.

— **Почему не удалось предотвратить практику некорректных продаж в инвестиционном страховании жизни (ИСЖ)?**

— Есть три категории банков: те, кто решил выжать максимальную комиссию из страховщиков и их не заботит судьба продукта, который они продают, банки, согласившиеся на скромную комиссию, и те, кто отказался продавать такие продукты, чтобы не подводить своих клиентов в тех случаях, когда дополнительная доходность будет ниже ожидаемой, обосновывая это тем, что дорожат своей репутацией. Первая категория и стала причиной «мисселинга». Страховщикам, у которых отбирают даже 12% комиссии, пришлось сложное: им надо не только гарантировать сохранность 100% средств, внесенных клиентом, но еще и зарабатывать дополнительный доход по продукту. Когда завершился трехлетний цикл ИСЖ, клиенты были разочарованы, и целый сегмент страхования оказался загублен. При этом мы видим, как другие участники финансового рынка продают гражданам инвестиционные продукты и у них даже нет обязанности по защите капитала в структуре продукта и все риски переложены на клиента. О них все знают, но почему-то не видно публичного беспокойства об этом.

— **Внедрение регуляторного стандарта продаж ИСЖ спасет ситуацию?**

— Я думаю, что уже нет. Слишком много негатива было высказано в отношении страховщиков и продукта. И это не добавило доверия компаниям.

— **В каких сегментах страхования самый высокий уровень доверия потребителем?**

— В добровольном медицинском страховании (ДМС). В ходе обсуждения вопросов здравоохранения на президиуме Госсовета в Калининграде прозвучало, что ожидания от реформы ОМС не оправдались. А ДМС развивается, граждане доверяют страховщикам свое здоровье, и в этом сегменте я вижу хорошие перспективы. Кроме того, мы видим доверие владельцев в каско. Среди населения бытует мнение, что страховщики прилагают максимум усилий, чтобы не возмещать убытки, но это не так. Например, в том же каско доля судебных выплат в нашей компании намного меньше 1%. Если брать корпоративные виды страхования — везде процент доверия выше в тех случаях, когда руководство предприятия страхует свои риски не по требованию нормативов, а добровольно. И скандалов с выплатами по крупным объектам нет, так же, как и недовольства бизнеса страховым возмещением.

— **Как развитие цифровых технологий меняет страховой рынок?**

— Процессы продажи продуктов, урегулирования страховых случаев ускоряются. Уже сегодня мы видим рост электронных продаж на сайте, в приложении. Мы уже фактически перешли на дистанционное урегулирование каско и ОСАГО. Сегодня не надо ехать в офис компании для оформления ремонта автомобиля. Но я не стал бы говорить, что электронные продажи полностью вытеснят агентский канал или продажи в офисах страховщика. Достаточно большей части населения по-прежнему важно иметь непосредственный контакт с представителем компании. Кроме того, потребность в страховании у человека возникает не каждый день, поэтому странно ожидать, что он ежедневно будет пользоваться приложением страховщика в своем смартфоне.

Но развитие искусственного интеллекта и роботизация процессов существенным образом трансформируют страховые продукты. IT-платформы, экосистемы, которые развивают Сбербанк и «Яндекс», очень привлекательны для страховщиков в части сотрудничества. Пример недавнего запуска сервиса по оформлению ДТП по системе Европротокола уже показал, что это делает страховые услуги удобнее и понятнее потребителю. Наши страхователи уже покупают полис выезжающего за рубеж, находясь в другой стране, если до выезда не успел его оформить. Я очень позитивно оцениваю перспективы развития цифровых сервисов для наших клиентов.

— **А как быть с потребительским терроризмом — явлением, которое появилось несколько лет назад при кризисе в ОСАГО? Развитие сервисов не подстегнет это явление?**

— Давайте вспомним причины появления потребительского терроризма, и станет понятно, будет он развиваться или нет. Массовый кризис в ОСАГО запустил крупнейший страховщик в этом сегменте, эконот на выплатах автовладельцам. Всегда около проблем населения появляются люди, которые берут на себя их решение за вознаграждение. Но они зашли слишком далеко в своих аппетитах. Например, в 2017 году мы заплатили 1,2 млрд руб. по ОСАГО по решениям судов. При этом ни один автовладелец, который мог предъявить нам требования по до-

говорам, по которым принимались судебные решения, не зашел к нам в офисы. Если бы они обратились напрямую к нам, то в 99,9% случаев спокойно бы получили свое возмещение. Я помню списания по решению суда 300 с лишним тысяч рублей за велосипед стоимостью 47 тыс. руб. Рынок спасла активная позиция ЦБ, который совместно с ВСС добился подключения к проблеме МВД, Генеральной прокуратуры и местных властей в регионах. Мошенники сели на скамью подсудимых, большинство схем по зарабатыванию на страховщике посредством судебных выплат разрушены. Сегодня по статистике судебные выплаты по ОСАГО сократились почти в два раза.

Кроме того, законодатель ввел претензионный порядок: за выплатой надо обратиться к страховщику, изменено правило уступки требования к страховщику третьим лицам — правда, этот запрет пленума Верховного суда автоюристы обходят через получение требования по доверенности. Но все равно можно считать, что тренд на потребительский терроризм сломен.

— **Как введение института финномбудсмена повлияло на рынок?**

— Это новая структура, она пока проходит путь накопления компетенций, поэтому сейчас сложно оценить эффект. Я поддерживаю цели и задачи, в соответствии с которыми этот институт создан, — защита потреби-

Это тупиковая практика развития страхового бизнеса, при которой посредники зарабатывают больше, чем страховщики

теля. Важно, чтобы решения финномбудсмана были окончательными и не оспаривались. Если по итогам его работы начнется очередной виток разбирательств в судах, это не поможет ни рынку, ни потребителю. Ровно такое же становление происходит сейчас другой сравнительно новый институт для рынка — нацперестраховщик РНПК. Но я уже могу сказать, что там работают профессиональные люди. Когда у нас в портфеле было страхование ответственности застройщиков, часть рисков мы разместили у них. Сотрудничество было профессиональным. Для рынка важно, чтобы они занимались теми рисками, под которые они создавались. — **Рисками санкционного бизнеса.**

— Да.

— **Санкции же не вечны. Не будет санкционного бизнеса — нет необходимости в РНПК?**

— Санкции отменяются, еще что-нибудь случится. Будем разбираться с проблемами по мере поступления. — **А ОСАГО перестало быть проблемой? Как реформы в этом сегменте повлияли на отношения компаний с клиентами?**

— Когда ЦБ расширил тарифный коридор на 20%, у общественности были опасения, что страховщики задержат тарифы, но в реальности произошло снижение: средняя премия ОСАГО на рынке с начала года упала на 5%. Началась конкурентная борьба за клиента. Введение возмещения ремонтом также пошло на пользу потребителю. В 25% случаев мы возмещаем ущерб ремонтом автомобиля. Если мы видим, что человеку удобнее получить выплату деньга-

ми, мы платим деньгами. У нас практически не осталось судебных разбирательств по ОСАГО. Я убежден в том, что от продолжения перемен в ОСАГО население только выиграет. А для страховых компаний на каких-то территориях потеряется доход за счет роста конкуренции. Дискуссии в Госдуме или на других площадках должны все же заканчиваться, потому что ЦБ и Минфин с доказательствами — статистикой — наглядно объясняют, что реформа не ухудшит благосостояние граждан.

Тарифы не должны искусственно сдерживаться, потому что страховщики хотят работать в длинную и просчитывают свою финансовую устойчивость в зависимости от рисков в продаваемых продуктах. У меня была встреча с одним из крупнейших страховщиков Германии, и он мне заявил, что у них на данный момент две проблемы. Первая: страхователи уже не устраивает готовый набор рисков в продукте. Он хочет приобрести защиту только от тех рисков, которые считает для себя в данный момент наиболее существенными. То есть и без того индивидуальный подход требует еще большей доработки. И вторая проблема — это мошенничество.

— **По данным ВСС, по итогам первого полугодия 2019 года общая сумма так называемых сомнительных выплат — тех, в которых компания подозревает действия мошенников, составила 4,5 млрд**

руб. Это меньше общепринятого суждения о том, что на выплаты мошенникам приходится 10% от всех возмещений (общие выплаты за этот период — 285 млрд руб.)

Страховщики научились противостоять мошенникам?

— Почти, но я думаю, что, пока есть страховщики, будут продолжаться попытки мошенничества в части получения с них выплат. И сегодняшние мошенники — это не Юрий Доточкин. Масштабы другие. У нас был пример, когда мы заплатили за гибель самолета, который якобы утонул, а потом обнаружили двигатель от этого самолета на другом летящем борту. Началось уголовное дело, задержание виновных и т. д. У нас есть целый штат юристов и специалистов по расследованию мошеннических случаев. В этом году мы выявили 1,5 тыс. случаев мошенничества. Это около 3% от всех страховых случаев. Мы проводим жесткую политику по доведению таких историй до внимания правоохранительных органов. Можно сказать, что частотность по рискам мошенничества выше в автостраховании физлиц. Но по весу выплаты — один автомобиль и один самолет — не сравнимы. — **С развитием цифровых сервисов будут меняться и мошенники?**

— Безусловно. Но с развитием технологий отслеживания им станет сложнее. А добросовестным клиентам мы будем выплачивать условно за десять секунд, если возникнут вопросы — за несколько минут. Это то, к чему надо стремиться.

Интервью взяла Татьяна Гришина