Последствия кризиса для страховой розницы

Финансовый кризис 2008-2009 годов радикально изменил российскую страховую розницу. Цифровое отражение произошедших перемен дает совместное исследование «Эксперта РА» и НАФИ «Рынок розничного страхования: от посредников к страхователям».

Если введение ОСАГО и кредитный бум дали страховой рознице мощные импульсы к развитию, то в результате кризиса она претерпела целый ряд качественных изменений.

Произошло снижение доли автокаско. Неоправданно упали страховые тарифы. Выросла диверсификация клиентских портфелей. Резко увеличились объем выплат и уровень убыточности, в результате чего ужесточилась политика урегулирования убытков. Произошла переориентация бизнеса от партнерских к агентским и прямым продажам. «Эксперт РА» выделяет пять направоений изменения бизнеса розничных страховщиков:

- объем взносов и структура страхового портфеля;
- 2 каналы продаж;
- з тарифная политика;
- 4 урегулирование убытков;
- **5** финансовые результаты. Рассмотрим эти направления подробнее.

Объем взносов и структура портфеля

По оценкам «Эксперта РА», объем рынка розничного страхования в 2009 году упал на 6,8% и составил 247,1 млрд рублей. Такое падение рынка произошло впервые в современной истории российского страхования. Как показало исследование, наибольший вклад в падение рынка внесли

- автокаско (-16,5% или 22 млрд рублей)
- розничное страхование жизни (-14, 2% или 1,9 млрд рублей)
- страхование от НС (-6,1% или 1,2 млрд рублей)
- страхование выезжающих за рубеж (-15% или 0,4 млрд рублей).

В то же время по отдельным сегментам рынка наблюдался некоторый рост:

- ОСАГО (+8,4% или 5,4 млрд рублей)
- страхование имущества физических лиц, исключая авто-

2008 2010 28% 31% Нет денег 34% 26% Не вижу смысла 26% 26% Невыгодно 19% 25% Нечего страховать 17% 25% Не доверяю СК

7%

2%

6%

3%

Таблица 1. Причины отказа от страхования (исключая ОМС)

Источник: НАФИ

Имею негативный опыт

Отговорили родственники/друзья

каско (+7,5% или 1,5 млрд рублей)

- ДСАГО (+69,1% или 1,2 млрд рублей)
- розничное ДМС (+7, 3% или 0,3 млрд рублей).

Почему упал объем взносов?

Причиной падения сборов в розничном страховании стало падение спроса, что обусловлено сокращением потребительских расходов населения из-за кризиса. Проведенный НАФИ опрос показал, что население доверяет, главным образом, компаниямлидерам («Росгосстраху», «Ингосстраху», РОСНО, ВСК, «РЕСО-Гарантии», «УралСибу», МАКСу и др). Однако динамика доверия потребителей (по сравнению с 2008 годом) у каждой компании своя. Так, по данным НАФИ, у «Росгосстраха» процент доверяющих и недоверяющих с 2008 года не изменился. У РОСНО,

МСК и «России» уровень доверия потребителей остался на том же уровне, что и в 2008 году, а доля недоверяющих выросла. «Спасские ворота», «АльфаСтрахование» и ВСК продемонстрировали рост числа доверяющих потребителей и прежний уровень недоверяющих. МАКС, «Согласие» и «Гута-Страхование» показали рост в обеих категориях, а «Ренессанс-Страхования» – рост доли доверяющих и снижение доли недоверяющих. У «РЕСО-Гарантии» динамика доверия отрицательная: снижение доли доверяющих и увеличение недоверяющих. В обеих столицах страховщикам доверяют немного меньше, чем в населенных пунктах меньшего масштаба (40% против 50%). Однако кроме недоверия, есть и другие причины отказа от страховых услуг, представленыеы в таблице 1.

Автокаско немного сдает свои позиции

Кризисные явления привели к изменению структуры рынка розничного страхования. Впервые за последние четыре года доля страхования автокаско в совокупных взносах по розничному страхованию стала меньше 50%, иными словами, диверсификация по разным видам страхования выросла (см таблицу 2).

Каналы продаж

Как известно, многие страховые компании, делавшие ставку на розницу, до кризиса основные объемы взносов получали от неспециализированных страховых посредников – банков, автосалонов, туристических фирм.

Однако после сворачивания кредитных программ продавать через банки и автосалоны стало проблематично. Страховщики вспомнили об агентских сетях, однако они окупаются только со временем, поэтому создавать их в условиях кризиса не представляется возможным. В результате в выигрыше оказались страховщики, располагавшие развитыми агентскими сетями.

«Эксперт РА» провел опрос специалистов 25 ведущих страховых компаний, чтобы оценить разные каналы продаж по таким критериям, как стоимость, перспективность, управляемость, стабильность и лояльность клиентской базы, операционные риски и мошенничество. Результаты опроса приведены в таблице 3.

Таблица 2. Динамика структуры рынка розничного страхования

Вид страхования	Доля в совокупных взносах, %		
	2008 год	2009 год	
Страхование автокаско	50,7	45,4	
OCATO	24,5	28,4	
Страхование имущества физических лиц (кроме каско и карго)	7,7	8,9	
Страхование от НС и болезней	7,4	7,4	
Страхование жизни	5,0	4,6	
дмс	1,7	1,9	
ДСАГО	0,7	1,2	
Страхование выезжающих за рубеж	1,0	0,9	
Прочие виды страхования	1,5	1,3	

Источник: «Эксперт РА»

При оценке роста агентских и прямых продаж во время кризиса эксперты из «Ингосстраха» особо отметили, что этот рост произошел не сам по себе, а главным образом за счет более существенного падения банковского и дилерского каналов продаж.

Тарифная политика: власть демпинга

В 2009 году демпинг стал практически повсеместным явлением.

Дело дошло до того, что страховщики стали сознательно закладывать убыток в тариф. Однако увеличение выплат и уменьшение входящего финансового потока стали угрожать ликвидности. В результате уже в конце 2009 года некоторые страховщики стали увеличивать тарифы, что к началу 2010 года превратилось в общую тенденцию рынка. Компании, продолжающие в этих условиях придерживаться

Таблица 3. Сравнительная эффективность каналов продаж розничных страховых продуктов

Канал продаж	Стоимость	Перспек- тивность	Управляе- мость	Стабильность и лояльность клиентской базы	Операционные риски и стра- ховое мошен- ничество
Прямые продажи через центральный офис	4,4	3,4	4,7	4,2	4,2
Прямые продажи через другие офисы	3,5	3,7	4,3	4,0	3,7
Direct insurance	3,7	3,6	4,5	3,4	3,4
Продажи через агентскую сеть (кроме банков, авто-салонов, турфирм и других неспециализированных страховых посредников)	2,7	4,3	3,5	3,5	2,7
Продажи через автосалоны, турфирмы и других неспециализированных страховых посредников (кроме банков и других финансовых институтов)	2,3	3,6	2,9	2,5	3,2
Продажи через банки и другие финансовые инсти- туты	2,4	3,7	2,5	2,7	3,9
Продажи через брокеров	2,4	3,3	2,2	1,9	2,4

политики демпинга, по мнению специалистов «Эксперта РА», просто пытаются оттянуть момент своего ухода с рынка.

Урегулирование убытков

В течение последних лет уровень выплат в розничном страховании незначительно превышал 50%. В 2009 году он резко вырос до 66,3% (на 14,2 п.п. по сравнению с 2008 годом).

Наиболее высокие темпы роста уровня выплат показали

- Страхование автокаско (+30,8 п.п, с 60,8% до 91,7%). В качестве причин роста исследователи называют рост стоимости запчастей для иномарок из-за ослабления курса рубля и рост числа обращений по мелким страховым случаям, а также распространение мошенничества и резкое падение взносов (-16,5%).
- Страхование выезжающих за рубеж (+10,0 п.п, с 35,9 до 45,9%). Причины повышение стоимости лечения за границей из-за ослабления курса рубля и резкое падение взносов (-15%).
- Страхование от НС (+6, 1 п.п, с 11,6 до 17,7%). Причины рост страхового мошенничества.
- Страхование по ДМС (+102%), что обычно связывают с желанием «налечиться впрок» и по-

вышением заболеваемости изза боязни потерять работу.

На фоне роста уровня выплат произошло ужесточение политики урегулирования убытков. По данным «Эксперта РА», подавляющее большинство страховщиков стали уклоняться от выплат в спорных случаях, хотя раньше в аналогичных ситуациях предпочитали заплатить ради удержания клиентов.

Второй тенденцией при урегулировании убытков стало занижение выплат. А кроме этого, многие компании стали задерживать выплаты, переходя за границы законности в периоды нехватки ликвидности.

Такая политика привела к многократному росту жалоб в ФССН. Так в 2009 году поступило 14213 жалоб на невыполнение страховщиками своих обязательств по договорам добровольного страхования (4936 в 2008 году) и 12949 жалоб по ОСАГО (против 7799 в 2008 году).

Финансовые результаты

По мнению исследователей, риски, оказавшие влияние на финансовую устойчивость розничных страховщиков в 2009 году, были системными, то есть присущими всему рынку. Самыми значимыми в этом ряду были валютные риски. За ними идут

риски, связанные с резким снижением объемов поступлений от банков и автосалонов. Еще одна опасность, подстерегавшая многие страховые компании, заключалась в выводе денег из страховых компаний в пользу других активов собственника. В результате комбинированный коэффициент убыточностинетто розничных страховщиков вырос в 2009 году на 6,5 п.п, достигнув опасного для страховой деятельности уровня в 106,9%.

Компенсировать эту убыточность, по мнению исследователей, компании могли бы за счет корпоративных видов страхования и за счет инвестиционного

дохода.

коммерческие и стратегические

При анализе финансовых результатов страховщиков исследователи отметили усилившуюся сегментацию рынка: компании все больше и больше разделяются на две группы – пережившие кризис и аутсайдеры. У представителей первой группы такие финансовые показатели, как доля расходов на РВД, убыточность и рентабельность уже начали улучшаться. У представителей второй группы все ровно наоборот, поэтому растет комбинированный коэффициент убыточности. Очевидно, что долго такие компании работать не будут. Они либо бесславно покинут рынок, либо будут куплены страховщиками из



первой группы за цену, много меньшую своей стоимости.

Что же дальше?

«Эксперт РА» прогнозирует в 2010 году постепенное восстановление объема взносов, в частности, за счет реализации отложенного спроса в автомобилях и туристических поездках. Кроме того, ожидается некоторый рост объема ипотечных кредитов. Рост тарифов сыграет на увеличение объемов продаж, а сокращение пролонгаций по страхованию, обусловленное окончанием срока кредитного договора



(три года), будет ограничивать это увеличение. В результате «Эксперт РА» прогнозирует рост рынка розничного страхования в 2010 году на 1,6%.

«Эксперт РА» ожидает, что в посткризисный период придет конец страховым пирамидам. После ухода с рынка недобросовестных игроков произойдет значительная концентрация страхового розничного бизнеса. Ожидается дальнейшее развитие неценовой конкуренции, повышение значимости качественного урегулирования страховых случаев и борьба за доверие страхователя. Диверсификации рынка усилится – за счет страхования имущества физических лиц, страхования от НС, розничного ДМС и розничного страхования жизни.

В отношении каналов продаж «Эксперт РА» прогнозирует, что страховщики в первую очередь будут ориентироваться на традиционную агентскую сеть и расширение числа точек продаж, а также инвестировать в прямое страхование.

Из-за роста мошенничества сотрудников, агентов и особенно нестраховых посредников компании будут усиливать блоки риск-менеджмента.

В целом будущая картина рынка представляется «Эксперту РА» более оптимистичной, чем сейчас.

Елена Шарова