ВРЕМЯ ДУМАТЬ О СЕБЕ

Забота о клиенте – одна из важнейших социальных функций страховщиков жизни. К сожалению, пенсии и социальные выплаты не всегда могут обеспечить человеку привычный уровень потребления. А наличие продуктов страхования жизни финансово поддержит человека, попавшего в сложную жизненную ситуацию, или поможет сформировать необходимый капитал для осуществления своей мечты или к выходу на пенсию, полагает Иван Чубарь, директор по стратегическому анализу СК «Росгосстрах Жизнь».

Современные страховые технологии: Более 50 млн договоров накопительного страхования было заключено Госстрахом в советское время. Почему сейчас спрос на это страхование значительно ниже, чем в то время?

Иван Чубарь: Спрос на накопительные виды страхования — смешанное страхование жизни, страхование к бракосочетанию и страхование детей — в советское время объясняется прежде всего выгодностью и удобством их для населения по сравнению со вкладами в Сберегательном банке.

Выгодность заключалась в том, что в размер страховой премии, уплачиваемой страхователем, уже была включена доходность, равная величине, уплачиваемой Сбербанком на срочные вклады (3 %). Этими договорами покрывались три риска: дожитие, потеря трудоспособности и смерть. Кроме того, при досрочном расторжении договора страхователю выплачивалась выкупная сумма.

Удобство состояло в том, что, делая ежемесячные небольшие по размерам взносы, к концу срока действия договора страхователь мог накопить довольно ощутимую по тем временам сумму.

Нужно отметить, что за единственным розничным страховщиком СССР — Госстрахом — стояло государство, и уровень доверия к нему был соответствующий. При этом на заре рынка страхования жизни некоторые коммерческие страховщики подпортили ему репутацию банкротствами, схемами и прочими «шалостями». Но то дела давно минувших дней: я не помню ни одного нецивилизованного ухода страховщика жизни в последние лет 20. Сейчас страховой рынок жестко регулирует Центральный Банк, на нем работают страховщики, которые дорожат своей репутацией и делают все возможное, чтобы клиент остался доволен сотрудничеством со страховой компанией. Причем важно не

просто произвести выплату, а сделать это максимально оперативно и удобно для клиента. Например, в СК «Росгосстрах Жизнь» урегулирование убытков до 100 тыс. руб. производится онлайн: клиент направляет в страховую компанию сканы необходимых документов по электронной почте, а выплаты производятся в течение 10 дней.

В последнее время мы наблюдаем устойчивое возвращение доверия к страховым компаниям. По данным последнего опроса НАФИ, за период пандемии россияне стали больше доверять страховым компаниям: с 2019 года доля тех, кто доверяет, выросла на 12 п. п. до 39 %. Сложная эпидемиологическая ситуация привела к росту спроса и на услуги страхования жизни и здоровья.

Однако нам предстоит пройти еще достаточно долгий путь в формировании страховой культуры. В нашей стране граждане с советских времен привыкли к социальной поддержке государства, и все еще недостаточное их число самостоятельно прибегает к страхованию жизни и здоровья — накопительному и рисковому — через коммерческих страховщиков. Безусловно, не у всех есть возможности сберегать или тратить деньги на страховую защиту.

Иван Чубарь

Директор по стратегическому анализу СК «Росгосстрах Жизнь»

ССТ: Как добровольное страхование жизни может дополнять государственные гарантии?

И. Ч.: Меры государственной поддержки у нас достаточно полны. Они позволяют человеку обеспечить себя самым необходимым — питанием, одеждой, лекарствами и др. Но интерес к накопительным видам страхования в настоящее время проявляют различные возрастные категории граждан. Для более молодых этот вид страхования привлекателен тем, что, накопив определенную сумму, они могут потратить ее на движимое или недвижимое имущество, путешествие, образование детей и т. д.

Для более возрастной категории граждан этот вид страхования дает возможность наряду с государственными гарантиями обеспечить себе привычный уровень жизни в случае непредвиденных неблагоприятных ситуаций и получить надежную защиту от страховой компании.

Самый лучший и универсальный продукт СК «Росгосстрах Жизнь» — накопительное страхование жизни «Финансовый резерв», который позволяет сформировать подушку безопасности от неблагоприятных ситуаций (причем страховая защита начинает действовать уже с первого дня на всю сумму будущих сбережений), накопить определенный капитал для себя к выходу на пенсию или на 18-летие ребенка. Дополнительные сервисы программы значительно улучшают защиту. Так, подключив к базовой программе НСЖ дополнительный пакет «Потеря трудоспособности», за инвалидность I группы в результате несчастного случая мы выплатим 100 % страховой суммы, II группы — 75 % страховой суммы. Например, если застрахованный планировал за 10 лет накопить 3 млн руб. и ему установили I группу инва-

По данным последнего опроса НАФИ, за период пандемии россияне стали больше доверять страховым компаниям: с 2019 года доля тех, кто доверяет, выросла на 12 п. п.

до 39 %

лидности, то мы выплатим ему 3 млн руб. или 2,25 млн руб. в случае установления II группы. Если в рамках этого же пакета клиент окажется на длительном больничном, он получит 0,5 % от страховой суммы за каждый день нетрудоспособности. Согласитесь, хорошая прибавка.

В случае обнаружения особо опасного заболевания человек получит медицинскую помощь в рамках ОМС, но добровольное страхование покрывает те виды медицинской помощи, которые не всегда доступны по ОМС. Например, если клиент оформит пакет «Критические заболевания», мы организуем получение второго экспертного медицинского мнения, чтобы перепроверить диагноз, произведем выплату или организуем лечение в лучших клиниках в России или за рубежом. Также освободим от уплаты взносов по основной программе и сами продолжим их платить, а к концу действия договора клиент получит выплаты по дожитию. И это только малая часть возможностей нашей программы накопительного страхования жизни.

ССТ: Когда нужно начинать копить?

И. Ч.: Чем раньше человек начнет создавать капитал на будущее, тем больший объем, а соответственно, и защита у него сформируется. Продукты страхования жизни с регулярными взносами помогают выработать привычку копить. Это дисциплинирует человека, он знает, что к определенному сроку у него должна быть сумма для очередного взноса. За счет накопительного страхования жизни можно закрыть потребности нижних уровней пирамиды Маслоу. В этом случае пенсию можно расходовать на какие-то иные цели.

ССТ: Насколько популярны пенсионные программы?

И. Ч.: Мы наблюдаем интерес к таким программам, количество заключенных договоров постоянно растет. В основном пенсионные программы приобретают жители крупных городов, а также в тех регионах, где сосредоточены предприятия добывающего и энергетического сектора. Они получают достаточно хороший доход и думают о своей жизни после окончания карьеры.

ССТ: Востребовано ли сейчас страхование детей?

И. Ч.: Конечно, не в такой мере, как в СССР, но мы видим, что родители заботятся о защите своих детей и все чаще страхуют на случай непредвиденных ситуаций. Тренд последнего времени — набирает популярность страхование внуков: бабушки и дедушки заключают договоры НСЖ для своих внуков. Это такой способ передачи наследства через поколение.

ССТ: Могут ли быть созданы продукты для отдельных категорий граждан, например, для молодых родителей, лиц, страдающих ожирением, больных, нуждающихся в долгосрочном уходе и т. п.?

И. Ч.: Когда мы в «Росгосстрах Жизнь» создаем продукт, то прежде всего задаемся вопросом — кто наш клиент, поэтому разрабатываем продукт непосредственно под каждую целевую группу со своими потребностями. Конечно, диверсификация продуктов по отдельным очень узким категориям граждан требует существенных затрат от страховой компании, но мы стараемся предусмотреть такую возможность и добавляем в продукт актуальные дополнительные сервисы.

Например, клиенты стали обращаться к нам с запросом на услуги по психоло-

гической помощи, и мы добавили такую услугу в нашу программу. В связи с уходом иностранных компаний мы понимаем, что их сотрудники могут оказаться в трудной жизненной ситуации, поэтому создали сервис защиты при потере работы и др.

ССТ: Насколько хороши продукты страхования жизни? Где баланс между прибылью и интересами клиента?

И. Ч.: Акционер ставит цели по рентабельности вложенного капитала, а не продаж. Поэтому при достигнутых объемах сборов СК «Росгосстрах Жизнь» рентабельность самих продуктов для нас может оставаться довольно низкой. Здесь жадность может дать выигрыш в краткосрочной перспективе, но в конечном счете жадный страховщик растеряет доверие клиентов и партнеров.

ССТ: А что нужно для более широкого охвата населения страхованием?

И. Ч.: Необходимы более серьезные льготы. Существующего социального налогового вычета в 120 тыс. руб. не хватает для нормального развития страхования жизни. Он должен быть не менее 400 тыс. руб. Человек вкладывает значимые деньги в свое здоровье, в свое пенсионное обеспечение, снимая тем самым нагрузку с государства. Граждане перестают быть иждивенцами государства и берут ответственность за себя, за свою семью — это должно поощряться.

Кроме того, на наш взгляд, развитие страхования жизни одинаково выгодно как страхователю, так и государству. Направляя взносы в программы страхования жизни, граждане уменьшают нагрузку на потребительский рынок, тем самым оказывая влияние на снижение уровня инфляции.

ССТ: Как часто меняются и появляются новые продукты?

И. Ч.: Продукты корректируются из-за внешних и внутренних факторов. Например, нам пришлось вносить изменения в связи с коронавирусом, когда менялась процентная ставка, вступали новые требования регулятора, санкции и т. д.

В сегменте Private Banking мы можем для каждого отдельного клиента разработать абсолютно индивидуальный продукт, предложить ту комбинацию рисков, которая важна для конкретного клиента. А новые массовые продукты возникают из сложившихся обстоятельств, из осознания новых потребностей. Например, таким продуктом является страхование потребности в долгосрочном уходе. Мы понимаем, насколько это сейчас важно для наших граждан, и активно работаем над созданием наиболее эффективной модели. Главная задача — сделать продукт с хорошими потребительскими качествами, доступный по цене и подходящий для продажи в разных каналах.

ССТ: Какой продукт можно назвать идеальным?

И. Ч.: Идеальный продукт должен быть совершенно прозрачным для страхователя, справедливо оцененным и цифровым. Предпочтительно, чтобы человек мог сам настраивать свой продукт в любой момент времени, в соответствии со своими жизненными обстоятельствами. За рубежом такие продукты уже есть, думаю, в перспективе нескольких лет они появятся и у нас.

В идеале это должен быть полис на всю жизнь, где страхователь может подключать и отключать различные опции в приложении в соответствии с этапом его жизненного пути и складывающимися обстоятельствами.

> В основном пенсионные программы приобретают жители крупных городов, а также в тех регионах, где сосредоточены предприятия добывающего и энергетического сектора. Они получают достаточно хороший доход и думают о своей жизни после окончания карьеры.