КЛИЕНТЫ С ИСТОРИЕЙ

Вступление в силу с 1 марта 2015 года изменений к Закону 218-ФЗ «О кредитных историях» открывает перед российскими страховщиками новые перспективы эффективной борьбы с убыточностью практически в любых видах страхования при помощи кредитного скоринга – метода, активно применяемого на страховом рынке США уже несколько десятилетий.

Сергей Масленков

окончил Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова и Московскую международную школу бизнеса МИРБИС. Начинал свою трудовую деятельность в компании Luxoft. Преподавал в университете гражданской авиации высшую и прикладную математику. С 2003 года занимается развитием автострахования в России. За десять лет прошел путь от тарифного актуария в автостраховании до руководителя департамента автострахования. Работал в компаниях «РЕСО-Гарантия» и Страховая группа УРАЛСИБ. В настоящее время занимает должность директора по работе со страховыми компаниями в бюро кредитных историй «Эквифакс Кредит Сервисиз». Осуществляет развитие направлений интеллектуального страхования в России.

XIX век

Официальной датой рождения кредитной истории принято считать 1899 год – дату образования бюро «Эквифакс» в Атланте (штат Джорджиа, США). Появление первой кредитной истории в конце XIX века было обусловлено потребностью фиксировать покупки, сделанные в кредит. Конечно, в позапрошлом веке кредитование осуществлялось несколько иначе, чем в наше время – не было кредитных карт и электронных платежей, для покупок в долг использовался простой принцип: «Запиши на мой счет!» Однако желающих купить в кредит становилось все больше, и тогда возникла необходимость не только фиксировать должников, но и следить за текущим состоянием их кредитного счета – кто, когда, и на какую сумму погасил свой кредит. Кредитная история стала удобным практическим инструментом для мониторинга финансового поведения клиентов, который успешно используется в кредитовании до сих пор.

XX век

А через сто лет кредитная история начала активно применяться и в страховании. Дело в том, что в конце XX века некоторые американские страховщики были вынуждены искать нестандартные пути решения проблемы убыточности в автостраховании. До этого на протяжении двадцати пяти лет проблема убыточности решалась географически – путем сокращения количества штатов, в которых компании вели свою операционную деятельность. Так, одна компания, изначально представленная

«ЭКВИФАКС КРЕДИТ СЕРВИСИЗ»

основана в 1899 году, в Атланте (штатДжорджия, США). На текущий момент компания представлена в 19 странах по всему миру. Бюро кредитных историй «Эквифакс Кредит Сервисиз» является крупнейшим российским БКИ. Компания предоставляет кредитным организациям в Российской Федерации услуги по управлению рисками, аналитике и предотвращению мошенничества, которые необходимы для развития бизнеса, такие как:

- *создание, обработка и распространение кредитных историй и отчетов по заемщикам;*
- *защита конфиденциальной информации;*
- *предоставление аналитических услуг для банков и страховых компаний.*

Компания «Эквифакс» является членом Ассоциации региональных банков России (АСРОС), а также Российской ассоциации электронных коммуникаций (РАЭК). «Эквифакс Кредит Сервисиз» имеет базу в более чем 165,1 млн кредитных историй по физическим лицам и организациям, пополняемую 1200 организациями на контрактной основе, что делает «Эквифакс Кредит Сервисиз» лидером среди бюро кредитных историй в Российской Федерации. http://www.equifax.ru/

в сорока штатах США, постепенно уходя из убыточных регионов, в итоге ограничила свое присутствие шестью штатами и столкнулась с реальной угрозой полного закрытия бизнеса. Тогда она начала использовать все возможные способы нахождения прибыльных клиентов, одним из которых стало применение кредитной истории в целях сегментирования клиентов по признаку «поведение в финансовой сфере». Первые подобные эксперименты были проведены в 80 годах XX века, а к 90 годам кредитная история стала инструментом, позволившим компании наращивать свое присутствие и постепенно увеличивать количество штатов. К 2005–2010 годам данный инструмент стали использовать практически все страховые компании США в различных видах страхования, в том числе в автостраховании, страховании имущества и медицинском страховании.

В российской финансовой сфере кредитная история появилась в 2004 году, а, начиная с июля 2014 года, этот инструмент стал доступен и для российских страховщиков.

Финансовая дисциплина несет поведенческую характеристику человека – иллюстрирует его способ управлять своим имуществом (личными финансами, домом, автомобилем). Опыт США показывает, что поведение в кредитной сфере сильно коррелирует со страховым поведением. Причем не только умозрительно, это соотношение можно «пощупать» аналитически, посмотреть в цифрах. Кредитная история человека или компании, во-первых, позволяет прогнозировать его поведение в страховой сфере, во-вторых, помогает определять высокорисковых клиентов – тех, кто вынужден извлекать из страхования деньги для того, чтобы закрывать свои финансовые проблемы в кредитной сфере.

Помимо США, у «Эквифакс» накоплен хороший практический опыт сотрудничества со страховщиками в Испании. Там в страховании автомобилей и имущества фиксируется минимум 20% разницы по частотности – те, кто хуже управляют своей финансовой сферой, раньше заявляют первый убыток и в дальнейшем заявляют больше убытков в течение года, плюс у них выше средняя выплата. Этот же эффект наблюдается на страховом рынке Великобритании.

Показательна статистика и по России. Например, доля людей, которые допускают просрочку выплаты кредита хотя бы на один день, по данным «Эквифакс составляет 45%. Тех, кто допустил просрочку более чем на три месяца (срок, когда, согласно законодательству, банк обязан «заметить» факт просрочки и отреагировать соответствующим образом) около 20%. Злостных неплательщиков с просрочкой более 180 дней – около 5%.

Принцип корреляции поведения клиента в финансовой сфере и в страховании един во всем мире, исключений нет. Сейчас «Эквифакс» проверяет общемировые гипотезы в частотности, по среднему убытку в России, и они находят свое практическое подтверждение. «Экви-

факс» предложил страховщикам протестировать любые свои продукты, чтобы наглядно продемонстрировать результат, и совместно с ведущими российскими страховыми компаниями запустил десять пилотных проектов. Для страховщиков участие в пилотах бесплатно. По времени проект занимает около месяца, сроки зависят от количества исследуемых видов страхования, от того, насколько подробно страховщик подготовил информацию по убыткам, запрашивается ли анализ корреляции с дополнительными факторами, которые уже используются в работе страховщика. Первые итоги обнадеживают.

Так, одна из участниц пилотных проектов, страховая компания «Согласие», по завершению проекта увидела даже большие результаты, чем «Эквифакс» ожидал на старте.

Теория и практика

На всех рынках, в том числе и в России, для анализа используется не сама кредитная история, а некая обобщенная оценка – кредитный скоринг. В разработке специализированных скоринговых продуктов, которые будут учитывать страховую специфику, «Эквифакс» видит свое большое преимущество перед конкурентами. Также среди конкурентных преимуществ «Эквифакс» перед другими бюро с точки зрения страховщиков следует отметить:

- индивидуальный подход к каждому клиенту;
- крупнейшая в России база (более чем 165,1 млн кредитных историй, 70 млн субъектов);
- большой мировой практический опыт в страховании, в том числе и десятилетний опыт работы на российском рынке;
- четкое сегментирование страхователей на «хороших» и «высокорисковых».

«Эквифакс», как бюро кредитных историй, подотчетно ЦБ, в этом плане ему просто общаться со страховщиками – единый регулятор позволяет говорить на одном языке и хорошо понимать друг друга.

Поскольку кредитная история в страховании работает через инструментарий скоринговых оценок, которые показывают вероятность наступления дефолта в будущем, то для проведения объективного анализа важна репрезентативность. Не следует ограничиваться 10 000 полисов «для примера», поскольку на таком объеме трудно сделать правильные выводы. Из 10 000 клиентов выявляются высокорисковые – примерно 2%, но, исходя из банковского опыта, известно, что даже в группе высокорисковых есть хорошие клиенты, которые будут платить и не допустят дефолта, их примерно 2/3. Получается, что к истинно высокорисковым из 10 000 клиентов относятся только 30 человек. Согласитесь, что на такой скудной выборке делать выводы сложно. В то же время, если взять 1 млн полисов, выборка составит 3 000 клиентов – появится возможность для эффективного анализа.

Объективно доля высокорисковых клиентов невелика (в зависимости от вида страхования – 5–10%), но при этом они несут

колоссальную убыточность для страховщика в сравнении с основной массой клиентов. Выявление таких случаев позволяет страховщику формировать специальные продукты с определенным наполнением услуг для хороших клиентов и тем самым бороться с убыточностью. Помимо этого очевидного преимущества, разработка специальных страховых продуктов, по прогнозам «Эквифакс», будет способствовать росту проникновения КАСКО в ОСАГО, и в целом развивать культуру страхования в России.

В планах

Но применение кредитных историй и кредитного скоринга в мировой практике не ограничивается страхованием автомобилей и имущества. Поэтому сейчас в России «Эквифакс» обсуждает с Ассоциацией страховщиков жизни пилотные проекты по кредитному скорингу в страховании жизни и возможность создания бюро страховых историй.

Еще одно направление, которое «Эквифакс» также будет развивать в российском страховании – система противодействия мошенничеству. У бюро уже есть подобный опыт в финансовой сфере. Четыре года назад «Эквифакс» запустил систему противодействия мошенничеству Fraud Prevention System (FPS) на банковском рынке. Принцип работы системы FPS основан на сравнительном анализе информации о заемщиках в кредитных заявках и выявлении признаков мошенничества (подозрительных или аномальных несоответствий) на основе специфических правил. Банк может анализировать действия клиентов, благодаря чему эффективность борьбы с мошенничеством в области потребительского кредитования выросла в 10–15 раз. Сейчас на финансовом рынке FPS – это система номер один, среди клиентов «Эквифакс» 60 ведущих розничных банков.

С начала июля 2014 года вступили в силу изменения Закона 218-ФЗ «О кредитных историях», которые существенно повлияли на страхование. Ранее банки и другие кредитные организации передавали кредитную историю заемщика в бюро только по доброй воле. После этих изменений кредитные организации стали обязаны это делать по закону, не спрашивая согласия на передачу данных. Выбор бюро остается за банком – в этом и заключается принцип конкуренции между бюро. По закону банк обязан передать кредитную историю как минимум в одно из бюро, но он может одновременно передать и в несколько. Количество переданных кредитных историй влияет на стоимость запросов, с которыми банк в дальнейшем обращается в бюро, поэтому банку выгодно передавать кредитные истории в бюро на постоянной основе. Сегодня на российском рынке существует около 25 кредитных бюро. Одним из крупнейших БКИ в России является «Эквифакс Кредит Сервисиз, в котором содержится информация о 85% всех кредитных историй страны.

В марте 2015 года вступят в силу

изменения Закона 218-ФЗ «О кредитных историях», которые относятся к кредитному отчету – некой сводной информации, которую бюро выдает в ответ на запрос банку. Ранее кредитный отчет состоял из трех частей: титульной, основной и дополнительной (закрытой). Титульная часть – фактические реквизиты заемщика, основная – информация о кредитах, без указания места, где они были выданы, дополнительная – расшифровка, где были выданы кредиты, кто запрашивал кредитную историю заемщика. С 1 марта 2015 года к кредитному отчету будет добавлена четвертая часть – информационная, в которой будет содержаться информация об отказах и выданных кредитах.

Совокупность этих изменений, по мнению экспертов рынка, окажет положительное влияние как на повышение эффективности скоринговых оценок, так и на распространение кредитного скоринга в российском страховании.

Директор Департамента андеррайтинга и управления продуктами СК «Согласие» Дмитрий Кузнецов:

«При принятии на страхование и урегулировании убытков мы верифицируем персональные данные клиентов путем сопоставления сведений из документов, предоставляемых нам, с данными, имеющимися в базе бюро. Для целей андеррайтинга мы анализируем информацию о платежах и просроченной задолженности из кредитных историй клиентов, которая по международной статистике и нашему пилотному проекту с компанией «Эквифакс» коррелирует с убыточностью. Это позволяет нам корректировать индивидуальные страховые тарифы. В сегодняшней непростой ситуации на российском рынке страхования у нас нет права на ошибку, и мы благодарны компании «Эквифакс» за предоставленную возможность убедиться, что кредитно-страховой скоринг действительно обладает лучшей эффективностью из доступных на сегодняшний день инструментов борьбы за результат».

СК «СОГЛАСИЕ»

основана в 1993 году. Реализует широкий спектр страховых продуктов практически по всем видам страхования. Компания насчитывает порядка 2 млн клиентов и партнеров, региональная сеть продаж включает около 560 офисов, которые расположены во всех регионах России. Входит в ТОП-10 крупнейших страховщиков России, имеет рейтинг надежности «Эксперт РА» на уровне «А++» («Исключительно высокий уровень надежности», прогноз по рейтингу «Стабильный») и «Национального рейтингового агентства» на уровне «ААА» («Максимальная надежность»).