

Новые законодательные инициативы в области страхования жизни создают регуляторный арбитраж и лишают потребителя разнообразия страховых продуктов, считает вице-президент Всероссийского союза страховщиков Виктор Дубровин. По его мнению, ситуация в ИСЖ и НСЖ не требует таких жестких мер, чтобы рисковать привлекательностью этого сегмента для искусственного клиента.



# ЗАКРУТИЛИ ГАЙКИ

**Современные страховые технологии:  
Как Вы оцениваете результаты страхования жизни за 2020 год?**

**Виктор Дубровин:** Инвестиционное страхование жизни в этом году сократилось на 4,5 %. Сокращение в этом сегменте наблюдается уже более четырех кварталов подряд, и это устойчивый тренд.

На наш взгляд, ИСЖ — это хороший инвестиционный продукт, и он должен развиваться и занимать достойное место среди финансовых инструментов. Однако нельзя не замечать негативную риторику, под давлением которой страховщики идут на некоторое умышленное сокращение продаж и осторожно относятся к этому продукту.

На мой взгляд, это не совсем правильно. Гораздо более продуктивно — посмотреть, как продукт меняется год от года, от квартала к кварталу. Изменений много и в части предотвращения мисселинга: прак-

тически все страховщики ввели welcome-call и сейчас более 90 % клиентов имеют возможность дополнительно обсудить продукт, а страховщик — убедиться, что продажа была качественной, а в случае каких-то недопониманий — расторгнуть договор без последствий, агенты и страховщики проводят постоянное обучение продавцов и ввели системы метрик, которые позволяют контролировать качество, некоторые страховщики продлили период охлаждения и это не конечный перечень, и работа в этом направлении не останавливается. Много делается и в части качества продукта — страховщики сильно нарастили экспертизу в части инвестиций и подбирают все более интересные активы или корзины активов.

В накопительном страховании жизни мы, напротив, более пяти кварталов видим рост. Но с чем сравнивать? С одной стороны, сумма в 32 млрд руб. собранных

страховых премий — достаточно внушительная. С другой стороны, это всего лишь порядка 0,1 % от объема депозитов россиян. Между тем, этот продукт имеет ряд преимуществ перед депозитом — более выгодный налоговый режим, моментальная выплата наследникам (против 6 месяцев у депозита), юридические преференции, страховая защита. Его огромный потенциал еще далеко не исчерпан.

**ССТ: Какие результаты продемонстрировали другие сегменты рынка?**

**В. Д.:** Медицинское страхование не слишком свойственно для страховщиков жизни. Но при этом у нас есть страховщики жизни, которые занимаются и добровольным медицинским страхованием. Это хорошо, так как возможна большая синергия, так как очень часто, если у человека происходит тяжелая ситуация, например, диагностируется критическое заболевание, то гораздо важнее получить оперативно комплексную помощь: максимально полное обследование, качественное и полноценное лечение, реабилитацию, последующее наблюдение, а такие программы проще и лучше делать на стыке ДМС и страхования жизни. Можно лишь выразить искреннее сожаление, что таких компаний на рынке немного.

В страховании от несчастного случая и болезни показатели остались сравнимыми с аналогичным периодом прошлого года. Небольшое падение, скорее, говорит о тех небольших суммах, которые у нас идут на чистое страхование от несчастного случая, если его оторвать от кредитного продукта.

Также логичен рост в кредитном страховании жизни: мы знаем, что в первом квартале продолжился рост кредитования — и потребительского, и ипотечного. Здесь, соответственно, часть следует судьбе целого.

**ССТ: При продаже продуктов по страхованию жизни последние годы поступало много жалоб на навязывание**



**Виктор Дубровин**  
*Вице-президент ВСС*

**и мисселинг. Какая работа по изменению ситуации была проведена ВСС?**

**В. Д.:** Повышенное внимание и регулятора, и общественности к мисселингу и миспрайсингу призывает страховщиков к постоянному совершенствованию. И страховщиками, и агентами — кредитными организациями разработаны целые комплексные программы по предотвращению мисселинга и миспрайсинга, частично я уже рассказал выше, а в целом это заслуживает отдельного большого разговора.

Важно отметить, что ситуация абсолютно контролируема, и количество жалоб не носит системного и ужасающего характера, требующего принятия жестких решений.

Согласно отчету Банка России, за первый квартал 2021 года поступило порядка 500 жалоб по страхованию жизни, что составляет 5,6 % от общего количества жалоб на страховые продукты. Эта цифра сопоставима с показателями 2020 года.

Если переводить эти цифры на портфель, то получается, что жалобы касаются менее 0,1 % действующего портфеля и менее 0,5 % новых договоров.

Но я хочу подчеркнуть, что для нас это не точка успокоения: мы ищем, что еще можно улучшить, чтобы снизить и эти незначительные цифры.

Так, в первом квартале мы разработали и внедрили анкету-декларацию для определения уровня знаний клиента о продукте. Сейчас активно наблюдаем, как коллеги ее используют, какие плюсы и минусы возникают при этом использовании, какие есть возможности для дальнейшего совершенствования.

Но уже первые результаты заполнения анкет показывают, что люди покупают страховую продукт совершенно осознанно, что они обладают и специальными знаниями, и опытом, и желанием приобретать именно страховую продукт.

Для нас это стало дополнительным доказательством того, что вся работа, которую мы проводим с 2016 года, делалась совершенно в правильном направлении и она эффективна. В 2016 году мы осознали, что есть проблема, и сделали первый шаг по внедрению памяток, потом сделали внутренний стандарт СРО по раскрытию информации, началось внедрение элком-колов, далее последовали Базовые стандарты СРО и ряд Указаний Банка России.

### **ССТ: Страховщики страхования жизни платят по обязательствам? Есть ли у клиентов реальный шанс получить выплату по окончании договора страхования?**

**В. Д.:** Страховые выплаты по страхованию жизни растут. Что для нас особенно приятно и важно — выплаты в большей части идут по дожитию. То есть не по смерти или в случае потери здоровья, а именно в связи с благополучным окончанием договора страхования.

Таким образом, инвестиционное и накопительное страхование жизни — продук-

**В 2019 году рынок страхования жизни впервые показал падение. Но резервы в 2019 году выросли на 215 млрд руб.**

**В 2020 году, несмотря на тяжелейшую ситуацию в экономике после локдауна, резервы выросли на 225 млрд руб.**

ты, по окончании которых деньги возвращаются нашим клиентам, возвращаются в экономику. Суммы достаточно внушительные, и это хорошая помощь для граждан в такое непростое время.

В первом квартале этого года также наблюдается повышение спроса на ИСЖ. Это говорит о том, что продукт себя оправдывает. Кроме того, это свидетельство доверия, которое страховщики начинают завоевывать. У нас нет никаких негативных кейсов. Все договоры заканчиваются в срок, и клиенты получают свои страховые выплаты.

Общее число страховых случаев практически приближается к полумиллиону. Это также говорит о том, что большое количество наших граждан получили позитивный клиентский опыт, который позволяет им транслировать его своим знакомым, «разворачивая» тем самым наших граждан в сторону страхования жизни.

### **ССТ: Можно ли оценить пользу от накопительного страхования жизни для экономики России?**

**В. Д.:** Резервы по итогам первого квартала превысили 1,3 трлн рублей. Это на самом деле очень значительная сумма — больше, чем физические лица передали в доверительное правление. Это больше, чем чистые активы под управлением паевых инвестиционных фондов, и почти 10 % от

совокупных, альтернативных депозиту, инвестиций. По объему резервов страхование жизни сравнялось с добровольным пенсионным обеспечением. Это тот самый ресурс «длинных» денег для инвестиций в инфраструктуру и экономику.

В 2021 году идет рост сбора страховых премий. Но в первом квартале впервые в истории страхования жизни мы увидели нетто-отток по ИСЖ: выплаты по дожитию превысили взносы. Это естественно, так как произошло завершение части трехлетних договоров рекордного 2018 года.

Очень важный показатель — это оборачиваемость или длительность страховых резервов (отношение страховых резервов к годовой премии по соответствующему виду страхования). Этот показатель характеризует длину денег. Для ИСЖ он сейчас стабилизировался на уровне 4,6 года. Это очень существенный срок! У нас есть возможность получить самый длинный в экономике инвестиционный портфель.

**ССТ: В начале текущего года появилось несколько нормоактов, регулирующих страхование жизни. Как Вы оцениваете их влияние на рынок?**

**В. Д.:** Они вызывают у нас большую озабоченность и боль. Мы видим попытку регулировать и клиентскую, и продуктовую часть. Когда Банк России своими указами пытается регулировать и то, как должен выглядеть продукт, и то, как должен выглядеть андеррайтинг, и то, как продукт должен работать, это приводит к тому, что мы этот продукт просто не узнаем.

Продукт, который нам рекомендуется сделать, лишится той клиентской ценности, которая на сегодняшний день есть в продуктах страхования жизни. Ситуация может стать драматичной, если регулятор будет определять, какой продукт должен делать бизнес, во всех сферах — от автомобиля до бутерброда. Наше потребительское желание значительно шире, чем может нормативно определить любой регулятор!

Банк России в проекте Указания определил параметры страхового продукта таким образом, что невозможно предложить никаких дополнительных опций, а в большинстве случаев именно опции важнее, чем основной риск. Так, в большинстве случаев страхователь заинтересован не в том, чтобы его наследники получили деньги в случае его смерти, а прежде всего в том, чтобы он сам смог получить деньги в случае НС или критического заболевания, а Банк России определяет основным риском именно смерть.

Мы сейчас готовим консолидированную позицию страхового сообщества. Нам бы очень хотелось донести до регулятора, что страховыми продуктами должны заниматься страховщики жизни.

**ССТ: Но ведь регулятор пытается таким образом защищать права потребителя?**

**В. Д.:** Регулированию может подлежать только та часть работы страховой компании, которая касается непосредственно взаимодействия с клиентом. Продуктовая часть должна быть свободна. Мы уже оказались в достаточно тяжелой ситуации. И ЦБ, и Минфин говорят нам, что не должно быть регуляторного арбитража, но, на наш взгляд, арбитраж возник — и достаточно более сложный. Это загоняет страхование жизни в очень серьезные тиски.

Мы надеемся, что сможем договориться об иной конфигурации регулирования, которая позволит предложить клиенту продукт, который ему нужен и который он хочет приобрести, а не тот единственный, который предписан регламентом. Особенно если клиент у нас заведомо обладает специальными знаниями и прошел соответственное тестирование! На мой взгляд, такому клиенту можно предложить максимум — квалифицированный клиент вполне осознанно может принимать на себя больший риск, но и получать больше выигрыша.