

# КЛИЕНТ — В ЦЕНТРЕ ВНИМАНИЯ

Рынок страхования жизни претерпел серьезные изменения в первом квартале 2022 года. Указание ЦБ РФ № 5968-У потребовало перестройки всей продуктовой линейки для наиболее массового сегмента клиентов, которые выбирают продукты с негарантированным инвестиционным доходом и с рассрочкой взносов. Изменения также коснулись продуктов для состоятельных клиентов, которые могут вкладывать суммы от полутора миллионов рублей единовременно или в рассрочку. Значительно повлияли на рынок и санкции в отношении России, которые привели к значимым изменениям в линейке базовых активов продуктов инвестиционного страхования жизни (ИСЖ) и к ограничениям предложения накопительных продуктов (НСЖ) в иностранной валюте.

По итогам 2021 года сегмент ИСЖ занимал основную долю на рынке страхования жизни по данным ЦБ РФ, однако за три первых месяца 2022 года утратил лидерство, уступив его продуктам НСЖ. Это произошло по причине введенных в отношении России санкций, которые затронули финансовые рынки и инструменты. С начала марта практически исчезли предложения базовых активов, номинированных в долла-



**Игорь Ефишов**

*Первый заместитель генерального директора ООО «СК СОГАЗ-ЖИЗНЬ»*

рах или евро, а также были приостановлены расчеты по уже приобретенным ценным бумагам с западными депозитариями. При этом страховщики жизни столкнулись с нехваткой на российском рынке аналогичных используемым ранее инструментов.

Рынок оказался не готов к таким резким переменам и отреагировал снижением на 11,6 % по итогам I квартала 2022 года, по данным ЦБ РФ. Сборы по НСЖ не смогли компенсировать потери по ИСЖ, а третий по величине сегмент — кредитное страхование (КСЖ) — также снизилось на 10,5 %. Недавнее снижение ключевой ставки и, как следствие, снижение ставок по кредитам должно стать новым драйвером роста КСЖ, тогда как по ИСЖ набор финансовых инструментов остается крайне ограниченным и не позволяет предложить клиентам полноценную линейку продуктов в данном сегменте.



Ввиду высоких темпов роста продаж ИСЖ в 2017–2019 годах участники рынка столкнулись с тем, что по 3–5-летним программам возникли сложности с выплатой инвестиционного дохода по базовым активам, которые были номинированы в долларах и евро или обслуживались европейскими и американскими контрагентами. Значительное число таких договоров завершается в 2022 году, и в настоящее время действуют ограничения на выплаты дохода по таким договорам — до снятия ограничений на финансовых рынках, восстановления расчетов и получения денежных средств по таким активам. Тем не менее компания «СОГАЗ-ЖИЗНЬ», несмотря на сложившуюся ситуацию, продолжает в полном объеме исполнять свои обязательства по выплате гарантированных страховых сумм в соответствии с условиями договоров.

Существенно осложнился процесс, связанный с получением данных для расчета инвестиционного дохода по программам ИСЖ. 3 апреля компания Bloomberg открыла свои терминалы на территории России, с помощью которых «СОГАЗ-ЖИЗНЬ»



Чтобы удовлетворить потребности клиентов, на период обновления продуктовой линейки ИСЖ компания «СОГАЗ-ЖИЗНЬ» в короткие сроки запустила продукт «Фиксированный доход» на российских корпоративных облигациях и ОФЗ, который дал возможность клиентам получить альтернативу банковскому вкладу в виде страхового полиса с высоким гарантированным доходом.

получала данные о котировках базовых активов иностранных эмитентов, лежащих в основе программ инвестиционного страхования жизни. Получение котировок активов теперь осуществляется по альтернативным каналам, что сказывается на самой возможности и сроках получения этой информации. Поэтому обновление котировок, графиков активов, информации о расчетном («промежуточном») инвестиционном доходе в личном кабинете клиента может производиться с задержкой.

Обычно риски инвестирования обозначаются в правилах страхования или полисных условиях по программам, однако, к сожалению, лишь небольшая часть клиентов обращает внимание на эти документы.

Поэтому после ввода ограничений существенно повысилось количество обращений — как по ситуации в целом, так и по вопросам выплат инвестиционного дохода. Наблюдался также и рост обращений по условиям досрочного расторжения договоров в силу ухудшения материального положения клиентов. Это привело к увеличению сроков обработки обращений, что, в свою очередь, сказалось и на росте претензий по качеству обслуживания.

Чтобы удовлетворить потребности клиентов, на период обновления продуктовой линейки ИСЖ компания «СОГАЗ-ЖИЗНЬ» в короткие сроки запустила продукт «Фиксированный доход» на российских корпоративных облигациях и ОФЗ, который дал возможность клиентам получить альтернативу банковскому вкладу в виде страхового полиса с высоким гарантированным доходом. Тем не менее, данный продукт не смог полностью заместить те объемы, которые обеспечивали классические продукты ИСЖ.

В конце марта «СОГАЗ-ЖИЗНЬ» представила полную линейку продуктов ИСЖ в соответствии с требованиями ЦБ РФ

по Указанию № 5968-У. Появилось более четкое разделение продуктов для накоплений с гарантированным доходом и страховой защитой и продуктов, которые ориентированы на высокую защиту по рискам с возвратом оплаченной премии в конце срока договора по риску «Дожитие». Компания сохранила и популярные сервисы в рамках программ НСЖ. Самой популярной опцией у клиентов компании является сервис телемедицины, доступ к которому предоставляет лидер российского страхового рынка — компания «СОГАЗ» — через собственное мобильное приложение «СОГАЗ — здоровье и страхование». В нем клиенты могут пройти простую регистрацию, подключить свой договор страхования жизни и получать консультации врачей прямо через телефон — в формате видео, аудио или чата.

Спросом пользуется и сервис оформления социального налогового вычета, который дает возможность официально трудоустроенным страхователям получать ежегодно до 13% от суммы ежегодных взносов. Консультант помогает клиентам правильно оформить комплект документов для передачи в органы ФНС России и получить готовое решение, с которым клиент может обратиться по месту работы и получить вычет.

Клиенты, которые задумываются о будущем своих детей, готовы оформлять детские накопительные программы с целью формирования капитала к вступлению во взрослую жизнь, что дает возможность гарантированно накопить желаемую сумму, а также иметь страховую защиту от непредвиденных крупных расходов, связанных с рисками для жизни и здоровья как самих детей, так и их родителей. Приятным дополнением является опция «Детский консьерж», в рамках которой консультант по вопросам образования и досуга для детей помогает в выборе детского сада, школы, подборе кружков и секций, поиске видов отдыха на лето (спортивные и тематические лагеря и пр.).

В сегменте ИСЖ компания «СОГАЗ-ЖИЗНЬ» предложила варианты программ с базовыми активами на индексе Московской биржи. В программах сохранилась 100-процентная защита капитала от любых изменений фондового рынка.

В сегменте ИСЖ компания «СОГАЗ-ЖИЗНЬ» предложила варианты программ с базовыми активами на индексе Московской биржи, а также на индексе крупнейших российских компаний, который разработал партнер «СОГАЗ-ЖИЗНЬ». В программах сохранилась 100-процентная защита капитала от любых изменений фондового рынка, а также возможность получения дохода от роста базового актива. Кроме того, программы включают повышенную страховую защиту по рискам ухода из жизни в полном соответствии с требованиями Указания ЦБ РФ № 5968-У.

Сегодня, как никогда, жизнь и здоровье нуждаются в дополнительной защите, а финансовые накопления «на всякий случай» — это не прихоть, а необходимость в сложившихся реалиях. При этом, в отличие от вложений в финансовые инструменты с переменной доходностью (ПИФы, акции и т. п.), программы ИСЖ, гарантирующие как минимум возврат вложенных средств, доказали свою надежность как во времена относительной финансовой стабильности, так и в периоды глобальных изменений. Именно программы страхования жизни позволяют одновременно накапливать средства и получать страховую защиту. Необходимо четко понимать, какие шаги ведут к финансовому благополучию, а какие уменьшают благосостояние. Мечта каждого — прожить долгую здоровую жизнь. Но вряд ли такая жизнь будет возможна без оперативной финансовой помощи, которая и обеспечивается страховыми программами.