sst-02.qxd 30.05.2007 21:29 Page 66

Татьяна РОБУЛЕЦ,
генеральный директор, ООО «Современные страховые технологии»

ОСОБЕННОСТИ АНДЕРРАЙТИНГА ПРИ СТРАХОВАНИИ ЖИЗНИ ЗАЕМЩИКОВ КРЕДИТОВ

Полисы страхования жизни – практически идеальный вариант сопутствующей услуги для кредитов. Но каждый кредит имеет свои особенности, и требования андеррайтинга к страхованию жизни заемщиков должны им соответствовать.

Чем можно возместить снижение прибыли банковских продуктов

Последние несколько лет многие банки – особенно крупные, с хорошо развитой филиальной сетью – начали активно предлагать различные банковские услуги физическим лицам. Конкуренция заставляет выходить банки на новые клиентские сегменты. Но работа с физическими лицами – нелегкий хлеб. Активное развитие розничных продаж сопровождается открытием новых офисов и отделений, дополнительным набором и обучением персонала, увеличением документооборота и усложнением технологий. Все эти процессы неизбежно увеличивают расходы банка.

sst-02.qxd 30.05.2007 21:29 Page 67

С другой стороны, конкуренция никуда не исчезает, а напротив, обостряется, заставляя снижать цены на базовые банковские продукты. Таким образом, происходит уменьшение прибыли для банка.

Какой выход предлагает мировая практика для данной ситуации? Банки начинают продавать дополнительные, не банковские, услуги, тем самым увеличивая свой доход. Безусловно, такие услуги должны обладать некоторыми специфическими свойствами. Какими именно?

Прежде всего, услуга должна быть логичным дополнением к базовому банковскому продукту. Она, безусловно, должна обладать потребительской ценностью. Но, возможно, ее главная отличительная особенность состоит в том, чтобы иметь цену, не сопоставимую с собственной ценностью. Другими словами, потребитель не должен иметь возможности самостоятельно определить, дорога предлагаемая услуга или же наоборот дешева. Именно это, последнее, качество позволяет установить такие цены на дополнительные услуги, которые обеспечат банку компенсацию от снижения цен на базовые банковские продукты.

Рассмотрим, какие продукты могут обладать такими свойствами. Прежде всего, это различные дисконтные системы. Сколько денег реально можно сэкономить с помощью дисконтной карты понятно далеко не всегда. Затем следует назвать различные варианты страхования жизни. По сравнению с другими видами страхования страхование жизни имеет наилучший показатель «непонятности» цены, если можно так выразиться. Действительно, есть способы определить, сколько стоит дом или, скажем, автомобиль, но какова цена человеческой жизни или здоровья – большой вопрос. Найти на него достоверный ответ совсем не просто. В то же самое время страхование жизни заемщика кредита имеет конкретную потребительскую ценность, так как служит дополнительной гарантией возврата кредита.

Значит, продажи полисов страхования жизни являются практически идеальным вариантом сопутствующей услуги для такого базового банковского продукта, как кредит.

sst-02.qxd 30.05.2007 21:29 Page 68

Влияние величины кредита на андеррайтинг

Для андеррайтеров по страхованию жизни заемщиков кредитов наиболее значимы два вопроса: первый – размер страховой суммы (еще важнее – суммы под риском). Второй – срок страхования. С этой точки зрения, совокупность выдаваемых банками кредитов можно разделить на несколько категорий в зависимости от их величины (что необходимо для понимания ситуации и правильного формирования страхового портфеля). Каждая категория кредитных продуктов предполагает свой вариант проведения андеррайтинга. Результаты разделения на категории представлены в таблице 1.

Таблица 1. **Свойства кредитов**

	Кредит	Сумма кредита	Сколько выдается в месяц	Срок погашения	Примечание
1	Особо крупный	Миллионы долларов	Выдаются крайне редко (несколько раз в год)	1-3 года	Заемщики – люди, хорошо известные топ-менеджменту банка. Порядок оформления такого кредита и дополняющего его полиса страхования жизни заемщика носит сугубо индивидуальный характер и уникальной спецификой не обладает.
2	Ипотечный	Свыше 50 тыс. долларов	До сотни	Более 10 лет	
3	Автокредит	До 20-30 тыс. долларов	Несколько сотен	До 5 лет	
4	Потребительские кредиты и кредиты на любые нужды	До 20 тыс. долларов	До тысячи	До 3 лет	Процесс принятия решения о выдаче кредита может занять несколько дней.
5	Кредитные карты и потребительские кредиты для покупки ТНП (оформляются в магазине)	До нескольких тысяч долларов	Сотни тысяч	1 год	

Второе обстоятельство, которое накладывает специфические требования на проведение андеррайтинга, – это

sst-02.qxd 30.05.2007 21:29 Page 69

общая стратегия сотрудничества банка со страховыми компаниями. Рассмотрим влияние стратегии подробнее.

Стратегии сотрудничества банка со страховой компанией

На рынке встречаются два варианта стратегии. Проанализируем каждую из них.

Финансовый супермаркет

Первая стратегия – это так называемая стратегия финансового супермаркета, когда банк работает с несколькими уполномоченными страховыми компаниями. В такой стратегии, безусловно, есть как существенные плюсы, так и очевидные минусы.

Основным преимуществом данной стратегии является предоставление клиенту возможности сделать самостоятельный выбор страховой компании из списка, предложенного банком. Для клиента такая ситуация вполне может оказаться выгодной, так как страховые компании вынуждены снижать цены, поскольку испытывают давление конкурентов и хотят привлечь как можно больше клиентов. Для банка преимущество этой стратегии заключается в том, что его никто не заподозрит в навязывании дополнительной услуги.

Но стратегия финансового супермаркета имеет и ряд недостатков. Наиболее существенным является трудоемкость поддержания нескольких вариантов администрирования при оформлении и учете полисов. Практически всегда этот процесс будет связан с ручной обработкой. Сотрудничество с несколькими страховщиками невозможно стандартизировать. Кроме того, поскольку не весь клиентский портфель находится под контролем одной страховой компании, для каждого страховщика, включенного в систему такого сотрудничества, повышается риск антиселекции, то есть заключения договоров с повышенной вероятностью убытков. Единственным способом защититься от больших убытков для страховщика является введение высоких рисковых надбавок, то есть повышение тарифа. Таким образом, с одной стороны конкуренция заставляет снижать цену страховой услуги, с другой стороны риск антиселекции заставляет увеличи-

sst-02.qxd 30.05.2007 21:29 Page 70

вать нетто-ставку, тем самым, снижая доход страховщика. Если страховщик получит меньшую маржу, ему будет просто нечего платить банку. Кроме того, при слишком большом количестве вариантов клиенту тяжело выбрать лучший. В результате, не исключено, что он вообще откажется от выбора, тем самым еще больше уменьшая общее количество заключенных договоров.

Таким образом, описанная стратегия характерна тенденцией к снижению дохода как для страховщика, так и для банка.

Эксклюзивное сотрудничество

Вторую стратегию можно назвать эксклюзивным сотрудничеством. У нее тоже есть как плюсы, так и минусы. Перечислим их.

Если у банка всего один страховой партнер, все технологические процессы легко стандартизировать. Полный контроль над клиентским портфелем существенно снижает риск антиселекции и обеспечивает минимальные рисковые надбавки. Кроме того, обработку информации при оформлении полисов и учете страховых премий можно автоматизировать. Таким образом, можно сделать однозначный вывод, что такая стратегия технологична и дешева для партнеров.

Стратегия эксклюзивного сотрудничества делает возможной договоренность об эксклюзивной комиссии для банка. Все это, в конечном счете, обеспечивает повышение дохода и банка, и страховщика.

Но и здесь не обошлось без минусов. И самый значительный из них – риск обвинения в навязывании услуги.

Что получает банк от сотрудничества со страховой компанией

Вне зависимости от выбранной стратегии партнерства банк должен обеспечить свои интересы в сотрудничестве со страховой компанией. Рассмотрим, какие выгоды получает банк от страхования жизни заемщиков. Прежде всего, это получение прибыли от продажи дополнительных услуг. Ситуация особенно характерна для краткосрочных массовых кредитов и кредитных карт, когда банк

sst-02.qxd 30.05.2007 21:29 Page 71

снижает процент по кредитам, привлекая массового потребителя, но компенсирует потерю дохода продажей полиса страхования жизни заемщиков.

Следующая выгода – это защита от потерь, связанных с невозвратом кредита из-за состояния здоровья заемщика. Такая ситуация наиболее характерна для долгосрочных кредитов на большие суммы, то есть для ипотеки.

В качестве еще одного преимущества сотрудничества следует учесть привлечение средств страховщика на депозиты банка. Надо заметить, что зачастую это условие выдвигается банком как одно из обязательных при аккредитации.

Кроме перечисленных очевидных плюсов, можно назвать еще два обстоятельства, способствующих развитию бизнеса банка.

1. Оказание клиенту комплексной услуги часто рассматривается банком как одно из конкурентных преимуществ.
2. Страхование жизни заемщика может стать первым шагом для дальнейшего привлечения клиента-заемщика к активному использованию других банковских продуктов (например, дебетовых или кредитных карт для оплаты ежемесячных страховых премий).

Что влияет на убыточность портфеля

Мы провели достаточно подробный анализ ситуации на рынке банковских услуг. Теперь перейдем непосредственно к анализу требований андеррайтинга при страховании жизни заемщиков кредитов. В программах такого рода наиболее часто используются следующие риски:

1. смерть по любой причине;
2. смерть в результате несчастного случая;
3. инвалидность нерабочих групп по любой причине;
4. инвалидность нерабочих групп в результате несчастного случая;
5. временная утрата трудоспособности.

Определив список рисков, назовем основные обстоятельства выдачи кредитов, которые оказывают наибольшее влияние на убыточность портфеля.

sst-02.qxd 30.05.2007 21:29 Page 72

1. Неравномерность страхового портфеля (при страховании жизни заемщиков это обстоятельство связано с числом выдаваемых кредитов и средней суммой кредита).
2. Половозрастной состав заемщиков.
3. Срок кредита.
4. Наличие работы и непрерывный стаж (последнее обстоятельство важно с точки зрения подтверждения состояния здоровья заемщика. Если человек трудоспособен и длительное время не менял работу, то, скорее всего, он не является инвалидом и не страдает тяжелыми формами заболеваний, влияющих на продолжительность жизни).
5. Соотношение суммы кредита к доходу заемщика.

Кроме классических факторов влияния на убыточность портфеля, страхование жизни заемщика имеет свои специфические особенности. Какие именно?
1. Обязательное наличие какой-либо страховки. Если без страховки кредит не выдается, то такое обстоятельство существенно снижает риск антиселекции и позволяет снизить требования андеррайтинга. Тогда при заключении договора применяют только декларации о состоянии здоровья заемщика.
2. Скорость принятия решения о выдаче кредита. Ограничения по времени принятия решения отрицательно сказываются на возможностях индивидуальной оценки риска, в том числе на проведении медицинского осмотра. Они делают практически невозможным применение надбавок и заключение договора с заемщиком, состояние здоровья которого отличается от требований декларации. Нужно отметить, что два последних обстоятельства сильно варьируются от одного вида кредита к другому. Если решение по ипотеке принимается в течение нескольких недель, то решение по экспресс-кредитам принимается в течение получаса. Тем не менее, требования по простоте оформления договора страхования неизменны для любого вида кредитования.
3. Применение принципа одного окна. Это приводит к увеличению объема продаж банковских продуктов. Клиент не ищет дополнительные услуги в разных банках и не теряет времени на оформление полиса в офисе страховой компании.

sst-02.qxd 30.05.2007 21:29 Page 73

Отметим, что для страховщика принцип одного окна выливается в следующее – решение о заключении договора страхования принимают сотрудники банка, не имеющие соответствующей квалификации по андеррайтингу.

А теперь перейдем к рассмотрению конкретных особенностей андеррайтинга по каждому из перечисленных видов кредитов, для чего обратимся к таблице 1.

Особенности андеррайтинга при выдаче кредитов

Ипотечные кредиты

Учитывая изложенные в таблице 1 характеристики ипотечных кредитов, можно рекомендовать использовать следующий перечень рисков:

– смерть по любой причине;

– инвалидность первой группы по любой причине;

– инвалидность второй нерабочей группы по любой причине.

Указанные риски дают наиболее полную защиту на случай невозврата кредита, если заемщик не может продолжать трудовую деятельность по состоянию здоровья. Но эти риски достаточно дорогостоящие и требуют тщательного анализа состояния здоровья заемщика при заключении договора.

Чтобы снизить стоимость страховых программ и облегчить требования андеррайтинга, целесообразно вводить франшизы. Как наиболее распространенную франшизу могу назвать ограничение на выплаты при установлении инвалидности по заболеванию (кроме последствий несчастного случая) на первый год действия договора.

Принятие решения о выдачи ипотечного кредита занимает не один день и требует большого количества документов. Поэтому при заключении договора страхования вполне приемлемо использовать подробную индивидуальную анкету о состоянии здоровья, рискованных увлечениях и характере трудовой деятельности заемщика. Кроме того, для более точной оценки риска целесообразно провести медицинское обследование. Это особенно важно при больших страховых суммах. В зависимости от

sst-02.qxd 30.05.2007 21:29 Page 74

результатов медицинского обследования возможно применение повышающих коэффициентов.

Заметим, что продолжительность срока на принятие решения о выдаче кредита позволяет обратиться к квалифицированному андеррайтеру, который работает в страховой компании.

Решение о заключении договора аналогично принятию решения при индивидуальном долгосрочном страховании жизни, однако здесь надо учесть следующее обстоятельство. Требования по обязательному прохождению медицинского осмотра снижены и распространяются на договоры со страховой суммой более 100-150 тыс. долл. Если она ниже, в стандартных ситуациях используется только анкетирование.

Автокредиты

Обратимся к таблице 1. Суммы и сроки автокредитов небольшие, но их выдается столько, что для оформления договоров желательно введение автоматизации. При таких параметрах договора можно рекомендовать следующий перечень рисков:

– смерть по любой причине или смерть от несчастного случая и болезней;

– инвалидность 1-й группы в результате несчастного случая;

– инвалидность 2-ой нерабочей группы в результате несчастного случая.

При относительно коротком сроке страхования и ограничении на возраст заемщика, риски, связанные с продолжительностью жизни, не так важны, как в долгосрочной ипотеке. С другой стороны, за время погашения кредита у заемщика вполне может развиться какое-либо серьезное, даже смертельно опасное заболевание. Поэтому целесообразно ввести в договор перечень заболеваний, на случай наступления которых осуществляется страхование.

Стоимость страхования этих рисков на указанный срок может уменьшаться за счет франшизы, выражаемой в виде ограничения на выплаты при установлении инвалидности по заболеванию (кроме последствий несчастного случая) на первые полгода-год действия договора.

sst-02.qxd 30.05.2007 21:29 Page 75

Требования андеррайтинга:
– анкета-заявление на страхование с вопросником или декларация о состоянии здоровья;
– проведение медицинского обследования и анализы в особых случаях (спорные ответы в анкете);
– упрощенная схема принятия решения о заключении договора (нестандартные анкеты обычно отклоняются, но небольшое число таких кредитов позволяет использовать индивидуальную оценку риска);
– решение о заключении договора сотрудник банка принимает только в стандартной ситуации. В нестандартной – решение принимает сотрудник страховой компании (иными словами, в тех случаях, когда требуется оформить договор страхования несмотря на наличие в анкете негативных данных).

Классические потребительские кредиты

Обратившись к таблице 1, отметим, что при ежемесячной выдаче сотен потребительских кредитов необходима автоматизация процесса оформления страховых договоров. Ручная обработка невозможна. Потребительские кредиты обычно имеют очень ограниченный разброс по сумме и сроку, что обеспечивает достаточно выровненный портфель при страховании жизни заемщиков. При названных параметрах договоров можно рекомендовать следующий перечень рисков:
– смерть в результате несчастного случая или означенного перечня заболеваний;
– инвалидность 1-ой группы в результате несчастного случая;
– инвалидность 2-ой нерабочей группы в результате несчастного случая;
– временная утрата трудоспособности в результате несчастного случая.

Стоимость страхования этих рисков на указанный срок может удешевляться следующими способами:
– использование большой временной франшизы (30-90 дней) для выплат по временной нетрудоспособности;
– ограничение на количество дней непрерывной нетрудоспособности.

sst-02.qxd 30.05.2007 21:29 Page 76

Поскольку банки каждый месяц выдают сотни потребительских кредитов, схема принятия решения о заключении договора должна быть упрощена. Таким образом, требования андеррайтинга сводятся, в основном, к использованию декларации о состоянии здоровья и достоверности сведений, указанных в анкете. Решение о заключении договора принимает сотрудник банка. Обычно ему предоставляются полномочия по заключению договоров при стандартной ситуации (клиент подписал декларацию). В случае если заемщик не может подписать декларацию, договор либо не заключается вообще, либо решение о заключении договора передается андеррайтеру страховой компании. При массовой продаже потребительских кредитов рассмотрение индивидуальных заявлений на страхование представляется нецелесообразным.

Кредитные карты и экспресс-кредиты

В отличие от остальных кредитных продуктов, кредитные карты отличаются относительно небольшими кредитными лимитами, массовостью продаж и зачастую неопределенным сроком окончания действия. Таким образом, кредитная карта, по сути, представляет собой кредитную линию с лимитом в 3-7 тыс. долл. В крупных банках эмиссия кредитных карт достигает нескольких миллионов в год. Задолженность по кредитной карте постоянно изменяется от нуля до суммы лимита. Это обстоятельство существенно снижает риски антиселекции и уменьшает сумму по рискам.

Для страхования владельцев кредитных карт можно рекомендовать использовать следующие риски:

– смерть в результате несчастного случая или означенного перечня заболеваний;

– инвалидность 1-ой группы в результате несчастного случая;

– инвалидность 2-ой нерабочей группы в результате несчастного случая;

– временная утрата трудоспособности в результате несчастного случая.

При этом также целесообразно использовать большую временную франшизу (30-90 дней) для выплат по временной нетрудоспособности.

sst-02.qxd 30.05.2007 21:29 Page 77

При организации страхования жизни владельцев кредитных карт очень большое значение имеет упрощенная схема принятия решения о заключении договора. Так как время для принятия решения о выпуске карты обычно сильно ограничено, то решение о заключении договора страхования принимает сотрудник банка. Поэтому обязательное требование андеррайтинга заключается в применении декларации о состоянии здоровья, рисковых увлечениях и характере трудовой деятельности застрахованного. Обычно декларация включается непосредственно в заявление на кредитную карту. В случае если заемщик не готов подписать декларацию, договор не заключается. Приведем возможный вариант декларации.

1. Данные о застрахованном
ФИО, паспорт, адрес и т.д.

2. Просьба о включении в список застрахованных или оформлении индивидуального полиса
Да, я, действуя добровольно, хочу быть застрахованным лицом по договору страхования жизни между банком и страховщиком (договор страхования), позволяющему выполнить мои обязательства по кредитной карте (в пределах страховой суммы) в случае нетрудоспособности или смерти.

3. Декларация о состоянии здоровья:
Я подтверждаю следующее:
– мне больше 18 и меньше 60 лет;
– я не являюсь полностью или частично нетрудоспособным по причине несчастного случая или болезни и не был в указанном состоянии в течение 30 и более последовательных дней за последние два года;
– я не находился на стационарном лечении в течение 15 и более последовательных дней за последние два года;
– я не обращался за медицинской помощью и лечением в связи с заболеваниями сердечно-сосудистой системы, онкологическими заболеваниями, заболеваниями легких, почек, печени, заболеваниями нервной системы за последние два года, и мне не оказывается медицинская помощь по вышеуказанным заболеваниям в настоящий момент;
– я не обращался за медицинской помощью и лечением в связи со СПИД-ом, не был осведомлен о том, что являюсь носителем СПИД-а, а также о наличии у меня положительной реакции при анализе крови на антитела СПИДа;
– я работаю на условиях полной занятости на протяжении последнего года и не менял(а) место работы в течение последних трех месяцев.

Мы рассмотрели характерные особенности разных видов кредитов. Совокупность параметров каждого из них диктует свой способ проведения андеррайтинга при страховании жизни заемщиков.