

О произошедших и грядущих изменениях на страховом рынке РБК+ беседует с директором филиала компании «Росгосстрах» в Санкт-Петербурге и Ленинградской области Игорем Лагуткиным.

— Статистика страхового рынка в первом полугодии 2016 года обнадеживает, но только если не принимать во внимание искусственный рост вследствие повышения тарифов ОСАГО. Как вы оцениваете ситуацию на страховом рынке сегодня? Какие есть точки роста, а где зоны рисков?

— Рынок в регионе в целом вырос на 9,6% по итогам полугодия за счет двух составляющих: пересмотра тарифов по ОСАГО и за счет продуктов страхования жизни. Рост по ОСАГО действительно явился тарифным, а вот страхование жизни в рамках некредитных продуктов явилось результатом освоения перспективной и весьма ёмкой ниши.

Наша компания, как системообразующая, идет несколько вразрез с общей динамикой: по ОСАГО у нас выплаты превысили сборы более чем на 7 млрд рублей по итогам 9 месяцев – в то время как среднерыночный показатель убыточности по предварительным данным РСА – 66% (сборы — 174,7 млрд рублей, выплаты – 116,6 млрд рублей), а по страхованию жизни по данным ЦБ за полгода мы опередили рынок более чем в два раза: при общем росте рынка в 209% мы выросли на 426%. И это – прямая заслуга, прорыв нашей агентской сети. При грамотной разъяснительной работе и законодательной базе, защищающей интересы инвестора, рынок по направлению некредитного страхования жизни может существенно расти и дальше. Сейчас по сути возрождается система накопительного страхования, так широко ранее распространенная в СССР. Отмечу, что на сегодня средний срок этого вида страхования – 15 лет.

Зона риска традиционна и однозначна – ОСАГО. И основная причина катастрофического роста убыточности – деятельность так называемых автоюристов. За 9 месяцев 2016 года по сравнению с 2015-м годом средняя выплата по ОСАГО по РФ увеличилась на 42% и составила 66 тысяч рублей! При этом, по оценке РСА, в карман автоюристов только в 2015 году ушло 10 млрд рублей, что в два раза больше, чем компенсации РСА за страховщиков с отозванной лицензией. И это штрафы, неустойки и прочие выплаты, не связанные непосредственно с урегулированием убытка.

— Так ли это плохо, что автоюристы стимулируют страховщиков урегулировать страховые случаи в интересах своих клиентов?

— Это обывательская точка зрения, далекая от реалий, но, к сожалению, очень распространенная. Дело в том, что эти выплаты получают не клиенты-страхователи, а именно автоюристы по переуступке прав требований.

В отдельных регионах страны выносятся по 70-90 судебных решений в день по рассмотрению исков к страховщикам, то есть на рассмотрение дела и вынесение решения тратится минут по 5. Такой конвейер работает по шаблону, поскольку автоюристы используют в свою пользу пробелы в законодательстве и пользуются смежными областями права.

Знаете, какой беспредел творится в некоторых регионах? На дорогах, на перекрестках, на площадях висят рекламно-информационные растяжки и плакаты: «Увидел аварию? Позвони по номеру XXX и получи 50 рублей на счет своего мобильного!». Далее

«юристы» первыми приезжают на место ДТП либо просто по номеру машины «пробивают» клиента. Разговор простой: во сколько пострадавший оценивает ущерб? – на, получи эту сумму на месте по договору переуступки и не трать время на сбор документов и ожидание выплаты. Клиент-страхователь получает деньги на руки, а дальше «юристы» оспаривают оценку ущерба на минимальную сумму, получая деньги за счет штрафов, неустоек, компенсации судебных издержек и так далее.

Вот конкретный пример из практики нашей компании: оспаривание суммы ущерба на 800 рублей приводит к выплате в размере 35 тысяч рублей – и эти деньги получает «юрист»! И это массовое явление. Ситуативно клиент вроде бы в выигрыше от мгновенного получения желаемой суммы, юристы процветают, «жадные» страховщики раскошеляются – и все это во многих слоях общества встречает одобрение. А те факты, что выгоду получает только ушлый «юрист» и что закладывается бомба замедленного действия под фундамент страхового рынка, ведь ОСАГО всегда было локомотивом рынка, — игнорируются.

Кстати, мало кто из автомобилистов знает, что в случае переуступки прав автоюристу налоги, которое возникнут после его победы в суде, придется платить потерпевшему в ДТП.

Если же посмотреть шире, то картина следующая: из-за огромной (200, 300 и более процентов) убыточности в ряде регионов, которая просто противоречит основам бизнеса и логике, многие компании уже отказались работать с ОСАГО. Отечественный рынок ОСАГО покинули все ранее работавшие на нем иностранные автостраховщики. Из некогда 200 членов РСА осталось порядка 70 страховых компаний. И тенденция бегства с рынка или разорений продолжается. В ближайшее время мы станем свидетелями банкротства целого ряда страховых компаний.

— Можно ли говорить, что автоюристы спровоцировали грядущую реформу «автогражданки»? Я имею в виду натуральное возмещение в рамках ОСАГО, которое, по всей вероятности, вступит в силу с середины 2017 года. Как вы вообще оцениваете эту инициативу с точки зрения стратегии развития страхового рынка в России?

— Катастрофическая ситуация в ОСАГО сегодня не устраивает никого – ни автомобилистов, ни страховщиков, ни государство в лице мегарегулятора. Вроде бы регулярно происходят какие-то изменения, обсуждаются различные новации. Нет кардинального решения накопившегося комплекса проблем, ключевой из которых сегодня является такое убийственное для индустрии явление, как «автоюризм».

В ЦБ сейчас не только понимают масштабы этого явления, но и принимают необходимые усилия по выправлению ситуации. Основные направления законодательных изменений – введение натуральной формы возмещения ущерба, появление института страхового омбудсмена и ряд других. При этом важно иметь в виду, что проблемы ОСАГО сегодня являются системными и затрагивают не просто всю страховую индустрию, они принимают все более острый социальный характер, что чревато негативными последствиями. А значит – эти проблемы требуют пристального внимания всех государственных организаций, включая руководство регионов, правоохранительные органы, судебный корпус. Их совместные усилия должны быть направлены на реальную борьбу с автоюризмом, а не на включение своего региона в список «Единого агента» РСА.

В краткосрочной перспективе единственное спасение, которое хотя бы притормозит негативные процессы – реализовать как можно быстрее поручение Президента РФ,

которое он дал еще на апрельской «горячей линии с гражданами» – ввести натуральное возмещение убытков в ОСАГО, перекрыв тем самым возможности для автоюристов перекупать права требования выплат и получать за пострадавшего суммы, в разы превосходящие ущерб.

В чем заинтересован автовладелец? – Удобно, быстро и качественно отремонтировать машину. В законопроекте прописано, что именно страховщики несут ответственность за качество ремонта. Поэтому наша задача – обеспечить качественный ремонт. Никаких кардинальных изменений в нашей деятельности не предвидится – у Росгосстраха в Петербурге заключены договоры с сотнями автосервисов.

Предложения страховщиков о том, как надо вводить натуральное возмещение в ОСАГО, базируются на многолетней проверенной практике реализации «натурального возмещения убытка» при страховании каско. По этому виду автострахования практически не возникает никаких нареканий или вопросов – ни у клиентов, в подавляющем большинстве случаев удовлетворенных качеством ремонта, ни у страховых компаний, ни у ремонтных мастерских, которые обеспечены загрузкой и могут планировать свой бизнес на будущее. Перевод возмещения ущерба по ОСАГО на СТОА (как и в каско) выгоден не только сторонам страхового процесса, но и экономике страны в целом. Кратно возрастет количество легальных СТОА. Возникнут десятки тысяч новых рабочих мест. Десятки миллиардов рублей, ныне выплачиваемых наличными, «выйдут из тени», будет создана абсолютно новая, объемная налоговая база. При этом выбор СТОА определяется страховщиками во многом на основании мнения авто владельцев, поскольку страховщики заинтересованы в том, чтобы клиент был удовлетворён.

Есть и важный социальный аспект: не секрет, что получившие выплату авто владельцы нередко вообще не ремонтируют машину, если повреждение «на скорость не влияет», либо ремонтируют у кустарных умельцев в гаражах. И тот, и другой вариант в конечном итоге влияет на безопасность дорожного движения. По сути, с введением натурального возмещения произойдет оздоровление рынка авторемонта, перераспределение клиентов в пользу официальных СТОА. Кроме того, уменьшится количество автоподстав – мошенники будут знать, что не получают выплату деньгами, и стимул к «деятельности» пропадет.

— Какое будущее прогнозируете для моторного страхования?

— Сегодня проблема ОСАГО носит системный, индустриальный характер, а значит решить её без помощи государства ни мы, ни все страховое сообщество не может. И никакой резервный фонд РСА ситуацию в этом случае не спасет – его хватит на пару месяцев активной работы автоюристов. Мы с тревогой смотрим в будущее индустрии, ведь, если государство не примет в ближайшее время необходимые изменения в закон об ОСАГО о натуральном возмещении, если не будут поставлены другие барьеры перед автоюристами, растущая убыточность ОСАГО уничтожит в первую очередь мелкие и средние компании и, как следствие, дискредитирует систему страхования как таковую. Если же говорить о перспективах, о трендах, то очевидно, что рынок моторного страхования в будущем будет переживать трансформации. Ряд мировых автоконцернов уже анонсировал презентации в ближайшие 2-3 года беспилотных авто. При этом производители заявляют, что готовы нести ответственность за ДТП, происходящие с их автомобилями. «Беспилотники» завоюют рынок максимум лет за 20. Эксперты ведут активные дебаты на тему того, уйдет ли в прошлое целесообразность владения личным автомобилем, имея в виду каршеринг и новые подходы к концепции модели дешевого

такси. Автопарк за счет круглосуточной загрузки существенно сократится. Недавно исследовательские компании BCG и Morgan Stanley представили отчет, согласно которому к 2040 году сборы зарубежных страховщиков снизятся на 80% в силу указанных причин. Но даже писатели-футурологи не отвергают того, что страхование будет оставаться одной из самых востребованных услуг в обозримом будущем.

Обратите внимание: банки сейчас идут в виртуальное пространство, растет интерес к онлайн-платежам через небанковские каналы. Тот, кто первым предложит новые удобные технологии, сможет перераспределить клиентов в свою пользу. Мы это понимаем и вкладываемся в современные разработки, в новые, удобные и востребованные клиентами страховые продукты. В сервисы, которыми можно воспользоваться через интернет-порталы или с помощью мобильных приложений в любом месте и в любое время.

— Если отвлечься от многострадального ОСАГО и обратиться к корпоративному страхованию, то как вы оцениваете текущую ситуацию в корпоративном сегменте?

— В российских реалиях корпоративное страхование в основном сводится к страхованию имущества, ответственности и ДМС. У нас за полгода прирост по имущественному беззалоговому (некредитному) страхованию — 136%. Выгоды от страхования хорошо понимают финансисты, способные соотносить стоимость полиса с теми гарантиями устойчивости, которые он дает. Но иногда и наш агент с калькулятором в руках наглядно объясняет клиенту выгоды страхования. Мы прирастаем год от года в том числе и в корпоративном сегменте. В 2015 году сборы филиала по имуществу юридических лиц выросли на 30%. По итогам первого полугодия 2016 г. сборы превысили 630 млн рублей, что на 171 млн рублей больше, чем за аналогичный период прошлого года.

Что касается ДМС, то сегодня на рынке — мы одни из лучших по сопровождению клиента. Начиная от того, что нам всегда легко дозвониться, и заканчивая результатами опросов по удовлетворенности клиента услугами в рамках ДМС. В Контакт-центре нашего филиала трудятся 30 диспетчеров, принимая звонки 24 часа в сутки. В среднем, в день поступает 1000-1200 звонков, которые распределены по нескольким входящим линиям для различных групп клиентов, в том числе отдельная линия для вызова скорой помощи.

Если же брать отраслевой разрез, то здесь ёмкими страхователями выступают предприятия ВПК в рамках выполнения госзаказа.

— Существует выраженная тенденция по сокращению количества страховщиков — так, за последние два года рынок покинуло более 130 компаний, или каждая третья от числа страховщиков на начало 2014 года. В случае повышения требований к минимальному размеру уставного капитала страховых организаций с рынка уйдет, по экспертным оценкам, до половины из оставшихся 280 компаний. Становится ли вам проще вести бизнес с сокращением конкурентной среды? И остается ли вообще стимул улучшать качество страховой услуги?

— Первая десятка крупнейших страховщиков Санкт-Петербурга и Ленобласти занимает 76,5% рынка, первая пятерка — 57%. И более чем на 250 компаний в совокупности приходится менее четверти рынка. Так что для клиента процесс ухода с рынка небольших и мелких страховых компаний малозаметен, учитывая, что выплаты по действующим полисам ОСАГО в случае отзыва лицензии у страховщика берет на себя РСА. Вместе с тем в кризис действительно начинается активное перераспределение

долей рынка между основными игроками – как в страховом, так и в банковском сегменте. И здесь на первое место выходит вопрос надежности компаний. Росгосстрах — признанный лидер страхового рынка. Так, за период с 2012 года доля рынка компании в регионе выросла с 12,6% до 17,5%.

Росгосстрах — это бренд, под которым сегодня работают разные компании, включая банк, входящий в ТОП-50 по активам (и, отмечу, со второй в стране сетью отделений после Сбербанка). В любом нашем офисе можно не только оформить страховку, но и сделать коммунальные платежи, перевести деньги, открыть депозит, оформить Пенсионную карту.

Поэтому, возвращаясь к вопросу известности бренда и надежности компании Росгосстрах, которая недавно отметила свое 95-летие – это очевидные конкурентные преимущества. Но поскольку все основные игроки остаются, а конкуренция на рынке возрастает, мы не можем расслабляться и почивать на лаврах. Стимул совершенствовать услуги остается всегда, а в век высоких технологий — особенно. — Как вы оцениваете текущий уровень надежности и транспарентности российских страховщиков?

— ЦБ серьезно чистит рынок. и это большая работа, за которую стоит сказать отдельное спасибо регулятору. Так, у 60 компаний ЦБ обнаружил заявленные активы, которых нет – разве уход с рынка таких игроков можно считать трагедией? По состоянию на конец сентября ЦБ определил 53 компании как находящиеся в «красной зоне» с точки зрения несоответствия активов обязательствам. ЦБ проверит и качество риск-менеджмента. Это позитивный для рынка фактор, поскольку ряд страховщиков путем демпинга пытаются залатать дыры, не заботясь о выполнении обязательств перед клиентами. Страховой бизнес базируется на тщательном андеррайтинге прежде всего, именно поэтому слишком низкая цена полиса по сравнению с рынком говорит о незащищенности страхователя.

Источник: РБК, 01.12.2016