

Управляющий директор Национального рейтингового агентства Павел Самиев обсудил с генеральным директором компании «Ингосстрах-Жизнь» Владимиром Черниковым перспективы развития инвестиционного страхования жизни, развитие новых программ и использование новых технологий в страховании жизни.

Павел Самиев: Владимир Владимирович, начнем с общих тенденций на рынке страхования жизни. Какие продукты пользуются наибольшим спросом среди ваших клиентов? Изменилась ли структура этого спроса за последний год?

Владимир Черников: На данный момент безусловным лидером является инвестиционное страхование жизни (ИСЖ). В течение 2016 года, как и на протяжении последних нескольких лет, мы наблюдали рост продаж ИСЖ на фоне снижения ставок по депозитам и активного продвижения со стороны банков-партнеров страховых компаний. По моей оценке, в 2017 году ИСЖ продолжит наращивать объем, но замедлятся темпы прироста за счет насыщения рынка. Поэтому мы не сфокусированы исключительно на этом одном продукте.

Павел Самиев: При сокращающихся темпах прироста в сегменте инвестиционного страхования жизни изменятся ли драйверы роста? Вообще, в чем заключаются факторы роста ИСЖ и сохранятся ли они в 2017 году?

Владимир Черников: Я выделю несколько факторов дальнейшего развития ИСЖ в России. Во-первых, в нашей стране медленно, но верно развивается культура финансового планирования. Несмотря на сложные экономические условия, люди стремятся создавать сбережения на будущее для себя и своих близких, а также интересуются существующими финансовыми инструментами для преумножения капитала. Во-вторых, программы ИСЖ становятся более доступными. На рынке одновременно происходит и снижение входного чека, и увеличение числа банков-партнеров, где можно приобрести программы. Эти изменения в первую очередь должны привлечь новых клиентов в сегмент ИСЖ. В-третьих, развивается сам продукт: расширяется продуктовая линейка, и разрабатываются новые инвестиционные стратегии.

Дальнейшее развитие этого вида страхования, в том числе в 2017 году, во многом будет зависеть от итоговой доходности первых договоров ИСЖ.

Среди факторов, сдерживающих рост ИСЖ, я могу отметить определенный процент мисселинга и общее недоверие к страхованию в целом на фоне текущей ситуации с ОСАГО и кредитным страхованием.

Павел Самиев: Кто те клиенты, которые будут вкладывать деньги в ИСЖ? Дайте портрет типичного клиента. Изменится ли он в ближайшие несколько лет?

Владимир Черников: Инвестиционное страхование жизни интересно клиентам с доходом выше среднего — как мужчинам, так и женщинам. В основном это люди старше 40 лет со сформированными накоплениями, которые добились определенных успехов в жизни, имеют собственный бизнес или занимают высокие позиции в компаниях.

Сейчас в нашей компании соотношение по общему портфелю примерно такое (статистика по договорам):

14% — клиенты моложе 40 лет (из них 60% мужчины и 40% женщины);

47% — клиенты между 40 и 60 годами (из них 54% мужчины и 46% женщины);

39% — клиенты старше 60 лет (из них 51% мужчины и 49% женщины).

Павел Самиев: А что побуждает людей вкладывать средства в ИСЖ? В чем преимущества инвестиционного страхования жизни перед обычными инвестиционными продуктами?

Владимир Черников: На привлекательность ИСЖ как инвестиционного инструмента влияет несколько факторов. Во-первых, ИСЖ несет в себе положительные черты ряда финансовых продуктов — надежность, потенциально высокую доходность и страховую защиту от рисков. Во-вторых, инвестировать в программы ИСЖ могут в том числе люди, не имеющие опыта работы со сложными финансовыми инструментами. Есть инвесторы, которые опасаются идти на фондовый рынок, поэтому предпочитают вкладывать средства в более понятные продукты. В-третьих, у ИСЖ есть специфические плюсы страхового продукта — юридическая защита, гибкие права наследования, налоговые льготы.

И все же ключевым фактором вложения средств в страхование жизни остается желание клиента позаботиться о себе и своих близких. Именно поэтому мы разрабатываем и предлагаем различные программы, стремясь удовлетворить все потребности клиента.

Павел Самиев: Давайте поговорим о других продуктах, которые могут стать альтернативой ИСЖ. Мы слышали о запуске новой программы «Грани здоровья». В чем она заключается?

Владимир Черников: Эта наша новая программа позволяет держать под контролем здоровье, проходя регулярные обследования организма (check-up), обеспечивает современным и своевременным лечением в случае диагностирования критического заболевания и предусматривает возврат 100% взносов по истечении срока действия программы, если критическое заболевание так и не было диагностировано.

Павел Самиев: Как устроен механизм инвестиций и какие виды заболеваний покрывают программы? Насколько полно это покрытие?

Владимир Черников: Программа покрывает заболевания, на лечение которых требуются серьезные финансовые вложения. Это и онкология, и хирургическое лечение коронарных артерий, и пересадка или восстановление сердечного клапана. Также в покрытие входят нейрохирургические операции и трансплантация жизненно важных органов.

Программа рассчитана на семь лет с ежегодным либо единовременным внесением средств, а размер покрытия на лечение зависит от варианта программы. Их три вида: с покрытием 75 млн рублей, 150 млн рублей и 300 млн рублей. На сегодняшний день это максимальное покрытие, которое представлено на рынке.

Павел Самиев: Как часто необходимо проходить обследования для выявления критических заболеваний? С какой частотой они проходят в рамках программы?

Владимир Черников: Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) рекомендует проводить профилактические обследования здоровья не реже одного раза в два года. В нашей действительности редко кто об этом задумывается, пока не появятся серьезные причины для обращения к врачу, а между тем регулярные профилактические проверки здоровья — одна из основных причин высоких показателей продолжительности жизни европейцев, превышающих российские на 10–20 лет.

Наша программа предусматривает прохождение check-up раз в два года, таким образом, клиент сможет пройти четыре check-up, так как программа длится семь лет.

Павел Самиев: В России была (наверное, и сейчас есть) ежегодная диспансеризация. В

чем отличие комплексных обследований организма (check-up) от обычной диспансеризации?

Владимир Черников: Диспансеризация есть, но вызывают вопросы качество и эффективность ее проведения. Основной целью диспансеризации для государства всегда было сохранение трудоспособности населения. Главное же отличие check-up от диспансеризации — это то, что check-up проводят не просто для оценки состояния организма, а для определения имеющихся ресурсов организма. Ключевая цель check-up заключается в составлении плана действий по сохранению здоровья и улучшению физиологического состояния организма.

Кроме того, программы check-up более широки и разнообразны; например, они включают в том числе онкомаркеры. Эти программы разрабатываются с учетом возраста, пола и риска возникновения определенных заболеваний, что обуславливает набор тестов и обследований, и проходят в частных клиниках на современном оборудовании. Для проведения check-up не требуется стоять в очередях, а срок диагностики значительно меньше в сравнении со сроками диспансеризации. Эти факторы позволяют сохранить не только время, но и нервы.

Павел Самиев: Получается, что в ходе прохождения check-up человек узнает если не все, то очень многое о своем организме. И все-таки, насколько полную картину о состоянии здоровья дает check-up?

Владимир Черников: В рамках нашей программы check-up разработаны таким образом, чтобы не только у клиента, но и у курирующего обследование врача не возникло никаких сомнений, что здоровье клиента находится под абсолютным контролем. Ведь для своевременного выявления даже вероятности развития критического заболевания необходимо произвести комплекс обследований.

Мы предлагаем три варианта программы, которые различаются наполнением check-up и уровнем сервиса. Программа VIP содержит максимальное количество лабораторных и инструментальных исследований, консультаций специалистов, а также генетический тест. Все варианты программы доступны для детей от трех лет и взрослых до 63 лет на момент заключения договора по программе.

Павел Самиев: Большую роль в качестве медицинских услуг играет учреждение, в котором клиент будет проходить обследование. Как подбираются медицинские учреждения для программ компании?

Владимир Черников: Регулярные обследования — это важная часть программы, поэтому при выборе клиник мы уделяли особое внимание профессиональным качествам и знаниям специалистов этих лечебно-диагностических учреждений. Кроме того, мы оценивали уровень сервиса, отношение к клиентам и их запросам. Мы выбрали современные частные клиники в тех городах РФ, где реализуется наша программа, и клиент может выбрать любую клинику на свое усмотрение.

По части лечения критических заболеваний мы сотрудничаем с международной компанией, которая организует лечение в любой точке мира. Для каждого случая подбирается именно лечащий врач, который имеет наилучшие компетенции в лечении конкретного заболевания. При этом также учитываются пожелания клиента по месту или стране проведения лечения.

Павел Самиев: Давайте подробнее остановимся на случаях выявления заболеваний, которые входят в покрытие полисом. Советует ли компания конкретных врачей для углубленного обследования клиента, если критическое заболевание было выявлено?

Владимир Черников: Если выявление критического заболевания произошло во время планового check-up в рамках программы, то клиенту может быть предложен ряд дополнительных обследований по рекомендации врачей клиники, чтобы составить ясную и полную картину заболевания.

Павел Самиев: А происходит ли подтверждение диагноза в другом медицинском учреждении? Необходимо ведь исключить вероятность неверного диагноза.

Владимир Черников: В первую очередь надо понимать, что с момента оформления программы клиент ни в коем случае не останется один на один со своей проблемой. Если на одном из обследований или просто в ходе действия программы у клиента будет диагностировано критическое заболевание, наша компания сразу приступит к организации лечения.

Первое, что нужно сделать клиенту в подобной ситуации, это проинформировать нашу компанию о наступлении страхового случая — просто позвонить на специальную выделенную линию и кратко рассказать, какой диагноз был поставлен при обследовании.

В течение 24 часов клиенту перезвонит персональный врач-куратор и проинформирует о дальнейших совместных действиях по организации лечения. Врач-куратор всегда, в любое время будет на связи, причем по всем вопросам, касающимся организации лечения.

Клиенту необходимо предоставить копии документов, на основании которых был поставлен диагноз и рекомендовано лечение. Если на руках имеются диски с результатами исследований или образцы биопсии, то их по указанному адресу в любой точке России заберет курьер. Собранный пакет документов будет немедленно отправлен на рассмотрение врача-эксперта международного класса, специализирующегося на конкретном заболевании, для получения второго медицинского мнения и согласования плана лечения.

Второе медицинское мнение — это отчет медицинского эксперта международного уровня с детальной информацией об исходном диагнозе, окончательном диагнозе и рекомендуемом лечении. Такой отчет будет готов в течение 15 рабочих дней после получения всех необходимых документов.

Павел Самиев: А может ли страховщик, основываясь на полученных данных, предупредить наступление страхового случая? Случались ли подобные прецеденты в практике компании?

Владимир Черников: Наша программа в первую очередь направлена на предотвращение и своевременное обнаружение критических заболеваний на ранней стадии, именно для этого в программе предусмотрены регулярные обследования.

При этом стоит понимать, что данные о результатах обследования клиента — это конфиденциальная информация, которая остается между клиентом и клиникой. Как я говорил ранее, после прохождения check-up клиент получит индивидуальную информацию о рисках для здоровья и способах их исключения.

Мы запустили программу в октябре 2016 года, и только с февраля 2017 года (по истечении выжидательного периода в 120 дней) наши первые клиенты начали проходить свои первые check-up. На текущий момент, к счастью, все здоровы, и о каких-либо прецедентах говорить пока преждевременно.

Павел Самиев: Как вы считаете, стимулируют ли подобные программы клиентов следить за своим здоровьем? Ставит ли компания своим приоритетом популяризацию здорового

образа жизни?

Владимир Черников: Я искренне верю, что да. Здоровье — это первая и важнейшая потребность человека, без преувеличения, определяющая качество его жизни. Выбирая для себя подобную программу, клиент не забудет и не отложит в «долгий ящик» очередное обследование из-за других более важных дел, потому что мы напомним, запишем, согласуем. Здоровье клиента будет под контролем профессиональных врачей, и, что самое главное, клиент будет все знать о своем организме и сможет следовать персональным рекомендациям по ведению здорового образа жизни.

В России, как и в мире в целом, наблюдается тенденция к ведению здорового образа жизни. Занятия спортом, отказ от вредных привычек и правильное питание — вот сознательный выбор наших клиентов, который мы, разумеется, разделяем и поддерживаем.

Павел Самиев: Я убежден, что в скором времени страховые компании будут выстраивать подобие экосистемы вокруг всех своих продуктов. Клиент, попав в эту экосистему, уже сам не захочет из нее выпасть, потому что в ней будет удовлетворяться большинство его потребностей. Ваша аудитория, которая выбирает подобные инвестиционные программы, очевидно, заинтересована в поддержании высокого уровня своего здоровья. Выступает ли страховая компания консультантом по ведению здорового образа жизни?

Владимир Черников: Подобная система станет новым этапом в развитии страхования и наверняка изменит весь страховой рынок. Сейчас же страховая компания может только рекомендовать вести здоровый образ жизни и предлагать соответствующие страховые программы.

В наши дни здоровье становится социальным свойством личности, так как, именно будучи здоровым, можно обеспечить себе материальную стабильность, профессиональное долголетие и благополучную старость. Стоит отметить, что укрепление здоровья населения, существенное снижение уровня критических заболеваний, создание условий и формирование мотивации для ведения здорового образа жизни — одни из приоритетных задач демографической политики Российской Федерации на период до 2025 года.

Павел Самиев: Достижение амбициозных целей по укреплению здоровья населения и создание такой экосистемы в страховании возможно лишь благодаря развитию и внедрению новых технологий. Как сейчас развивается использование инновационных решений на страховом рынке? В частности, ведется ли удаленный мониторинг основных показателей состояния здоровья клиента?

Владимир Черников: Сейчас активно развиваются технологии по оценке индивидуальных показателей здоровья, основанных на потоке данных о физической активности. Метрика осуществляется с помощью носимых устройств: браслетов, часов, смартфонов. Собранные данные характеризуют изменения в общем физиологическом состоянии человека, и гаджет отражает эффект влияния здорового или нездорового образа жизни на здоровье пользователя. Такие технологии очень перспективны с точки зрения внедрения в деятельность страховых компаний, так как эти данные можно использовать для персонализации страховых тарифов. Чем более здоровый образ жизни ведет застрахованный человек, тем ниже для него будет стоимость полиса. Могу сказать, что мы прорабатываем возможность внедрения подобной технологии для клиентов нашей программы «Грани здоровья».

Также наша компания реализовала online-кабинет с возможностью просмотра стандартной информации по всем договорам страхования, заключенным в рамках нашей страховой группы, там же клиенты могут отправлять запросы через форму обратной связи и заявлять о наступлении страхового случая. Владельцы договоров ИСЖ могут увидеть еще и актуальную динамику доходности по выбранной инвестиционной стратегии. Динамика отображается в виде графиков с возможностью масштабирования, что, в свою очередь, позволяет наглядно оценить колебания базовых активов. В ближайшей перспективе мы планируем добавить опцию фиксации инвестиционного дохода через личный кабинет, а также возможность самостоятельного внесения изменений или дополнений в договоры (например, клиент сможет изменить данные о выгодоприобретателе).

По моей оценке, проникновение современных технологий в страхование жизни, в том числе в ИСЖ, неизбежно. Страховыми услугами интересуются сотни тысяч пользователей — потенциальных клиентов, причем спрос растет год от года.

Положительная динамика связана в том числе с более глубоким проникновением digital-инструментов.

Павел Самиев: В заключение предлагаю дать небольшой прогноз о том, как будет выглядеть рынок страхования жизни через пять лет. Насколько сильно изменится его облик с внедрением современных технологий?

Владимир Черников: Помимо применения digital-инструментов в перспективе я предполагаю применение технологий Big Data и Blockchain в страховании жизни.

Big Data несет в себе огромный потенциал по сбору и обработке информации, которая позволит страховщикам лучше узнавать своих потребителей и создавать персонализированные программы, максимально соответствующие их потребностям.

Помимо этого мы сможем оценивать уровень удовлетворенности клиентов, понимать, соответствует ли предлагаемый сервис ожиданиям, находить и внедрять новые способы взаимодействия, увеличивающие доверие клиентов.

Технология Blockchain даст возможность избавиться от посредников, ручной обработки данных, ускорит процессинг, что, в свою очередь, снизит расходы. Помимо этого данная технология подразумевает абсолютную конфиденциальность данных и безопасность финансовых операций.

Я очень надеюсь, что через пять лет мы увидим применение этих или подобных технологий не только в сегменте ИСЖ, но и на всем рынке страхования жизни.

Интерес к страхованию жизни проявляет поколение, для которого коммуникация онлайн — неотъемлемая часть жизни. Не учитывать интересы и особенности этой постоянно растущей части целевой аудитории — значит лишить бизнес одного из источников развития и роста.

И сточник: Банковское обозрение, 03.04.2017