



*Может ли продолжиться в России рост страхования имущества физических лиц? В каких случаях страховщики отказывают в выплатах клиентам погоревших загородных домов и затопленных квартир? Не приведет ли к росту страхового мошенничества программа реновации жилья в Москве?*

— На фоне роста страхования жизни почти незаметным оказался рост страхования имущества физлиц в первом полугодии 2017 года. Какие тренды вы видите на этом рынке? Стоит ли ожидать развития этой тенденции?

— Да, рынок действительно сейчас растет главным образом за счет страхования жизни. Если обратить внимание на сегмент «не жизни» (non-life), здесь страхование физлиц является основным драйвером роста. Каско находится в сложной ситуации: несмотря на большие объемы по сборам, роста в этом виде нет. Другие виды также показывают незначительный рост, близкий к нулю, а страхование имущества физлиц показало 15-процентный рост по итогам первого полугодия прошлого года.

— По году тоже ожидаете рост?

— По данным ЦБ, за третий квартал 2017 года этот вид страхования по объему сборов вырос на 12% по сравнению с предыдущим кварталом — с 14 миллиардов рублей до 15,7 миллиарда. В целом за 2017 год будет примерно такая же динамика: сегмент страхования имущества физлиц достаточно большой, он далек от насыщения, и расти там динамично можно всему рынку.

— За счет чего возможен рост в этом сегменте?

— Первое — это, конечно, ипотека, которая является драйвером имущественного страхования в силу того, что закон об ипотеке предусматривает обязательное страхование объекта недвижимости — предмета залога. В последнее время действия банков активно направлены на стимулирование ипотеки: снижение ставок и сокращение требований к заемщику. Рост начался в сентябре прошлого года, в октябре — ноябре уже несколько крупных игроков предложили клиентам выгодные условия. Даже в декабре был виден рост объемов ипотечных кредитов по отношению к ноябрю — добавились еще спецпредложения от риелторов и застройщиков. Таким образом, в декабре 2017 года на рынке сложилась комбинация из наилучших условий, которая стимулировала ипотеку к росту.

— Как скажется на ипотечном рынке отказ от долевого финансирования строительства, анонсированный властями?

— Никак не скажется на рынке ипотеки как таковой. Я не вижу жесткой зависимости. Это скажется на ценовых характеристиках объектов недвижимости — пока предполагается, что цены будут незначительно расти. Ипотечные банки сейчас аккредитуют объекты строительства преимущественно к завершенной стадии, где риски дефолтов застройщиков минимальны.

банки стали активно предлагать смежные услуги. Скажем, пришел клиент оплатить коммунальные платежи, а ему заодно предложили застраховать квартиру. Пришел брать потребительский кредит на новую мебель, а ему предлагают рассмотреть вариант застраховать ее.

— Какие еще направления развития страхования имущества физлиц вы видите?

— Кроме ипотеки — классическое страхование имущества физлиц, подразумевающее работу непосредственно с владельцем недвижимости. Эта работа выстраивается по разным каналам: агентские, офисные продажи, а также банковский канал. Спрос клиентов в последнее время смещается в сторону простых и понятных коробочных продуктов, причем именно в банковском канале. Еще год назад они были «неполноценные» — имели много ограничений по суммам, объектам, рискам — одним словом, не совсем удовлетворяли потребности клиентов, которые хотели купить «коробку» и застраховать свою недвижимость сразу от всех рисков. Однако в 2017 году ситуация изменилась кардинально: клиентский спрос сместился в сторону минимизации

временных затрат на получение необходимой страховой услуги. Большинство таких клиентов контактирует с банками, а банки стали активно предлагать смежные услуги. Скажем, пришел клиент оплатить коммунальные платежи, а ему заодно предложили застраховать квартиру. Пришел брать потребительский кредит на новую мебель, а ему предлагают рассмотреть вариант застраховать ее.

— У вашей компании есть какие-то новые продуктовые предложения в этой нише?

— Мы пошли по пути создания страховых продуктов, которые и в коробочном варианте удовлетворяли бы клиента. Мы не ставим ограничения по рискам (включаем пожар, повреждение водой, противоправные действия третьих лиц и стихийное бедствие), пересмотрели стоимостные характеристики, расширили ценовой диапазон объектов страхования, которые охватываются коробочными решениями. Сейчас коробочные продукты можно купить с покрытием до 3 миллионов рублей — это достаточно для большинства клиентов. Основные предложения в этом сегменте — страхование квартир и загородных домов.

— Почему отсечение идет по этой сумме?

— Все, что выше, подразумевает индивидуальный подход.

— По большинству квартир в Москве и Санкт-Петербурге эта сумма не покрывает полного уничтожения объекта. Что она включает?

— Это внутренняя отделка, домашнее имущество и гражданская ответственность (когда из-за вас страдает имущество соседей). Для большинства квартир этой суммы достаточно. Важно отметить, что сравнение достаточности стоимостных характеристик нужно делать не по стоимости самого объекта (квартиры), а сопоставлять ее с качеством ремонта, ценностью имущества в квартире. Также с каждым годом мы фиксируем все больше случаев, которые происходят по вине жильцов квартиры. Если раньше причина была в изношенности коммуникаций, то сейчас все чаще причина в том, что кто-то что-то забыл закрыть, неправильно сделал ремонт. Юридическая грамотность населения растет. Сейчас все больше людей обращаются сразу с официальными финансовыми претензиями, а не решают проблему на бытовом уровне.

— Каков процент отказов в страховых выплатах и что может служить причиной отказа?

— Отказ, как правило, происходит, когда клиент хочет получить выплату по той категории имущества, которая не была застрахована в рамках купленного полиса. Например, в рамках коробочного продукта не составляется опись имущества. Есть определенный лимит, скажем, на домашнее имущество. Он делится на группы, каждой из которых соответствует определенный размер выплаты. И если ваше имущество по тем или иным причинам не входит в указанные группы, страховая компания не сможет вам заплатить — у нее просто не будет основания. Поэтому мы всегда призываем клиентов внимательно читать условия страхования, задавать интересующие вопросы, особенно если для вас важно застраховать что-то конкретное. В этом случае не будет возникать недопонимания и неприятных эмоций.

— Может ли человек купить не одну «коробку» на один объект, а несколько?

— Может, до трех штук. Все, что выше, подразумевает переход к индивидуальному андеррайтингу.

— Сколько стоит средняя «коробка»?

— У нас в компании начальная цена полиса составляет 2 500 рублей с защитой на год, средняя цена — 5 000-7 000 рублей. Поскольку мы продаем такие страховые продукты через Сбербанк, наших партнеров и онлайн, то не несем дополнительных расходов на содержание филиалов и агентской сети, что дает нам возможность предложить нашим клиентам такую привлекательную цену. Покрытие варьируется от 500 тысяч до 3 миллионов рублей. В своих расчетах страховой суммы мы отталкивались от того, что средняя стоимость частного дома по всем регионам находится в пределах полумиллиона рублей.

— Страховщики в последнее время очень жалуются на выросшие аппетиты банков-партнеров, которые берут слишком высокие комиссии. Внутри вашей финансовой группы, наверное, таких проблем нет?

— Что касается гонки по комиссионному вознаграждению, я считаю, что ее пик пришелся на момент, когда у некоторых компаний на комиссию банка уходило до 95% страховой премии. Мы не идем по этому пути и участвуем только в тех программах, которые позволяют сделать продукт полноценным, то есть продукт с нужным клиенту наполнением и по адекватной цене.

— Какая средняя комиссия в ваших отношениях со Сбербанком? В среднем по рынку?

— В среднем по страхованию имущества физлиц комиссия составляет 25—40%, что приемлемо. Со Сбербанком мы работаем на рыночных условиях, оплачивая услуги банка по реализации наших продуктов.

— Сейчас подобраны первые площадки для запуска программы реновации в Москве. Это для вас форс-мажорные обстоятельства? Как решаются вопросы со страхованием имущества в домах, попавших в программу?

— Мы не видим особых рисков мошенничества и повышения убыточности, связанных с этим жилым фондом. Если полис действует и клиент переезжает в рамках этой программы, ответственность, которая была у нас по старому адресу, «переезжает» вместе с клиентом — переносится на квартиру, полученную взамен старой. Мы сейчас думаем, как это реализовать. К тому же программа реновации актуальна только для Москвы. Поэтому мы не видим в этом никакой проблемы.

— Москва для вас по страхованию жилья не основной рынок?

— Москва для нас — непростой рынок, так как здесь действует программа льготного страхования жилья и достаточное количество клиентов пользуется ею.

Клиенту важно объяснять, что он страхует, от чего, какие выплаты он получит при наступлении страхового случая. И какой негатив он может получить, если этого

страхования у него не будет.

— Но там же покрытие маленькое и есть ограничения по рискам...

— Да, там нет страхования имущества и гражданской ответственности. Есть страхование только стен. На мой взгляд, это совсем не то, что сейчас нужно клиенту. Риски, связанные с порчей имущества, например повреждение телевизора водой, для клиента болезненнее, потому что его внукам нужно каждый вечер смотреть «Спокойной ночи, малыши». При этом наши продукты как раз являются хорошим дополнением, поскольку распространяют свое действие на домашнее имущество и ответственность перед соседями. Поэтому я не устану повторять, что продукты по страхованию имущества должны продаваться после соответствующей консультации с предоставлением детальной информации о рисках. Клиенту важно объяснять, что он боится, от чего, какие выплаты он получит при наступлении страхового случая. И какой негатив он может получить, если этого страхования у него не будет. Такая работа должна выстраиваться во всех каналах продаж.

— Что чаще всего заявляют по убыткам: повреждение имущества и отделки, и по каким рискам?

— Если мы говорим про квартирный фонд, это, конечно, внутренняя отделка, потому что основные риски связаны с повреждениями от воды и с коммуникациями. На втором месте находятся противоправные действия третьих лиц: кражи, взломы и прочее, от которых страдает движимое имущество. Третье — пожар. По загородным объектам ситуация другая: основное — пожар, второе — противоправные действия, третье — стихийные бедствия. Ведь повреждение водой может быть только в коттеджах, а основной фонд — это летние домики.

— Какая средняя убыточность по этому виду страхования?

— Она сильно зависит от региона. Есть регионы, где убыточность достаточно высокая. Но если не брать резонансные события, такие как большое подтопление в Краснодарском крае, в Хабаровском крае, пожары в Ростове или в 2010 году — в центральной части России и Поволжье, то средняя убыточность составляет в районе

20—25%. Тем не менее мы сейчас констатируем, что нет ни одной территории, которая может считаться стопроцентно защищенной от рисков катаклизмов: в последние годы количество стихийных бедствий — ураганов и смерчей — существенно выросло.

— Страхование имущества физлиц — это вид, который продается?

— С начала 2017 года количество заключенных договоров в розничном сегменте страхования имущества выросло примерно на 30%. Конечно, это связано в том числе и с ипотечным бумом, но рынок имущества физлиц также растет. Поэтому ответ — да, продается. Несмотря на то, что граждане пока предпочитают тратить на это небольшие суммы.

— Вас в целом устраивает квалификация банковских продавцов? Они в состоянии продавать эти продукты?

— Да, она нас устраивает. Мы сформировали все необходимые материалы, которые продавцы доносят до клиента. Это короткая, емкая, понятная информация

— Какой процент продаж приходится у вас на банковский канал?

— Безусловно, как для дочерней компании Сбербанка, для нас это основной канал, на который приходится 99% продаж. Агентской сети у нас нет. Да и если говорить в целом, то агенты — очень затратный канал продаж для любой компании. С каждым годом он становится все менее эффективным, поскольку возможности конкретного агента ограничены. К тому же есть явное смещение клиентского спроса и клиентских коммуникаций в онлайн-канал и в те точки, где потенциальный клиент контактирует с финансовыми службами и их консультантами.

— Имущество пойдет через онлайн в ближайшем будущем?

— Через какое-то время в Интернете таких полисов будет продаваться больше, но в основном это все-таки продажи ВЗР. Также, на мой взгляд, будет набирать обороты рост продаж страховых медицинских продуктов, связанный с принятием закона о телемедицине. Телемедицина и онлайн будут тесно переплетаться. Как я уже говорил, страхование имущества все-таки требует определенных консультаций и объяснений. Но и для онлайн-продаж это перспективное направление.

— Какова структура этого рынка? Что больше страхуют — квартиры или загородные дома?

— На страхование загородной недвижимости приходится сейчас порядка 90%, что понятно: здесь риски более очевидны и имущество более уязвимое. Не в пользу квартир говорит и тот факт, что многие люди получили квартиры по приватизации и, возможно, не так ощущают их ценность, как те, кто купил квартиру самостоятельно или построил загородный дом. Таких «самостоятельных» владельцев, к сожалению, еще не так много.

— Есть ли у вас в портфеле краткосрочные продукты по страхованию жилья — например, на время отпуска?

— Такие продукты мы пока только ставим в план расширения продуктовой линейки. Люди, которые уезжают в отпуск на 7—14 дней, будут обращать внимание на такие предложения, тем более что в период отсутствия владельца квартиры риски противоправных действий третьих лиц существенно возрастают. Но нужно понимать — и мы это всегда объясняем, — что любое краткосрочное страхование по цене менее выгодно, чем страхование на год. Есть утвержденная система коэффициентов, которая прописана в правилах страховщиков. Страхование на полгода — это не 50% от стоимости годового полиса, как многие думают, а примерно 65—70%.

Мы всегда объясняем, что годовое страхование выгоднее, надежнее и удобнее: если клиент несколько раз в год уезжает, ему не нужно каждый раз страховаться заново.

— Могут ли в обозримом будущем появиться какие-то новые драйверы рынка страхования имущества физлиц?

— Если закон о страховании жилья от чрезвычайных ситуаций будет принят и будет содержать необходимое стимулирование, он, конечно, станет хорошим драйвером для рынка страхования имущества физических лиц. А также даст возможность дополнить новый продукт по страхованию от ЧС классическими рисками. Но на сегодняшний день перспективы этого закона для всего страхового рынка непонятны.

Тем не менее возможности для развития рынка очень большие. Сегодня мы можем говорить о том, что в России застраховано всего 10—15% от всей недвижимости, которая есть. Таким образом, потенциал для роста и удовлетворения спроса потребителей огромный. Но мы ставим себе более амбициозные задачи: хотим не просто быть компанией, которая является одним из лидеров на этом рынке, но также формировать и развивать этот рынок, создавать стандарты и придумывать интересные и полезные для клиента решения.

Источник: Банки.ру, 01.02.2018