



Аналитическое кредитное рейтинговое агентство (АКРА), оценивающее риски на финансовых рынках и присваивающее рейтинги фининститутам, проанализировало риски сектора инвестиционного страхования жизни (ИСЖ), который показывает в последние годы взрывной рост.

Бизнес ИСЖ оказался в лидерах мисселинга на финансовом рынке, по данным Банка России. По существу, весь страховой рынок страны прирастал в последние годы за счет сборов по страхованию жизни, а там лидировало по темпам роста премий именно инвестиционное страхование жизни. Анализ рисков с точки зрения потребителей, банков и страховщиков, а также самого Банка России представил директор группы рейтингов финансовых институтов АКРА Алексей Бредихин в середине марта на банковском форуме «Комиссионные доходы банка 2019».

Всероссийский союз страховщиков (ВСС), Ассоциация банков «Россия», а также Ассоциация российских банков (АРБ) разработали целую систему мер по предупреждению мисселинга, чтобы пресечь негативные тенденции в этой линии бизнеса. Если предупредительные меры, предложенные самим рынком, не сработают, регулятор будет вынужден нормативными актами ужесточить правила игры на рынке ИСЖ, предупредил заместитель начальника управления поведенческого надзора за деятельностью профессиональных кредиторов Службы по защите прав потребителей и обеспечения доступности финансовых услуг ЦБ РФ Георгий Никонов в ходе выступления на форуме.

Представители ВСС к обсуждению темы на этой площадке приглашены не были, сообщили в союзе «Интерфаксу».

Ложные ожидания

Особенность бизнеса ИСЖ заключается в том, что производится продукт на страховом рынке (и страховые компании отвечают за исполнение обязательств перед клиентами по полисам ИСЖ), однако более 90% таких продаж обеспечивается за счет банковского канала. При этом сотрудничество выгодно обоим партнерам. Мисселинг (введение в заблуждение клиента) происходит как раз во время продаж полисов в подразделениях банков, и возможности влияния на такие продажи у страховщиков ограничены (на долю сборов по ИСЖ, по данным страховщиков жизни, направленным в ВСС, в 2018 году пришлось 61% общих премий по страхованию жизни в РФ).

Представитель Службы по защите прав потребителей ЦБ Г.Никонов в ходе выступления признал, что более всего мисселинг распространен в сегменте ИСЖ — это показывают жалобы потребителей финуслуг в Центробанк. В данном случае под мисселингом понимается, что «человек приходит за одним продуктом в банк, за депозитом, а ему предлагают другой, не объясняя отличий», пояснил Г.Никонов. «Потребителю предлагают полис ИСЖ как лучшую замену депозиту. Ему объясняют, что доходность окажется выше, гарантии вложений сохраняются, и к этому добавляется бесплатная

страховая защита жизни. Клиенту этот вариант нравится, он подписывает договор. При наступлении ситуации, когда клиенту требуется досрочно вернуть деньги по договору, он обнаруживает, что по условиям ИСЖ не только лишается дохода, но и не может в полном объеме вернуть вложенные средства. Отсюда начинаются жалобы и судебные споры», — продолжил представитель ЦБ.

Говоря о причинах, которые подталкивают коммерческие банки к продаже полисов ИСЖ, он отметил регуляторное ужесточение требований к заемщикам банков, а также изменение условий резервирования для банков, падение банковских ставок по вкладам. В числе основных причин, приводящих к мисселингу при реализации полисов ИСЖ, по его словам, «агрессивный характер продаж, недостаточная информированность клиентов или недостаточные знания у продавцов, связанные с недостатками их обучения». Кроме того, для продавцов могут быть установлены KPI в зависимости от объемов дополнительно проданных услуг, сообщил он.

По данным Г.Никонова, за одну банковскую продажу сотрудник может реализовать от трех до пяти дополнительных продуктов, цена которых для клиентов составляет от 10 тыс. рублей до 60 тыс. рублей. Представитель ЦБ подчеркнул, что у потребителя, если он готов отказаться от некоторых услуг, сочтя их чрезмерными после посещения банка, должна быть такая возможность.

Выгодно партнерам

Согласно оценкам экспертов страхового рынка, опрошенных «Интерфаксом», уровень комиссий банкам за продажу полисов ИСЖ в среднем составляет от 10% до 15% (для сравнения: банковские комиссии по структурным продуктам составляют несколько процентов — ИФ). В свою очередь, для страховщиков ИСЖ могло бы оказаться неработающим проектом, если бы не возможность продаж через банковский канал. Он оказался локомотивом развития для всего рынка страхования.

У банков, продающих ИСЖ, есть ряд ощутимых преимуществ от партнерства со страховщиками жизни. «Снижение ставок по депозитам привело к тому, что люди начали искать альтернативу. Для банка ИСЖ очень удобный инструмент: он не несет кредитного риска, но помогает удержать клиента, не создает дополнительного резервирования. При этом комиссионный доход от продажи ИСЖ существенно выше, чем, к примеру, от продуктов ПИФов. Регулирование в этой сфере мягкое, ЦБ не препятствовал таким продажам», — считает А.Бредихин.

Одновременно, по его оценкам, в сегменте ИСЖ концентрируются риски, и на это требуется обратить внимание с учетом того, что совокупные страховые резервы российских страховщиков жизни приближаются к 1 трлн рублей. «Такая оценка совокупных резервов страховщиков жизни близка к реальной», — считает вице-президент по страхованию жизни ВСС Максим Данилов. По его словам, «совокупные резервы по договорам инвестиционного страхования жизни достигают 700 млн рублей, действующих договоров по ИСЖ — 1 млн из общего числа договоров по всем видам страхования жизни, которое достигает 10 млн».

Четыре группы рисков

Для клиента при покупке полиса ИСЖ важно понимать, что этот продукт в целом не может обеспечивать высокую доходность, убежден представитель АКРА. «Согласно данным ЦБ, среднерыночные уровни доходности по полисам ИСЖ находятся в интервале от 0,9% до 3,3% в зависимости от срока действия, никак не выше уровня средней доходности по рублевым банковским депозитам. ИСЖ, как инструмент с

гарантированным возвратом капитала, не может обеспечивать высокую доходность, продукт невыгоден для клиента», — сказал А.Бредихин, выступая на форуме. Доходность на уровне 20% годовых встречается, но это единичные случаи, добавил он. «Высокие комиссии банку-продавцу, плюс какой-то доход остается самому страховщику по полису, плюс гарантии возврата по вложенным средствам — как обеспечить повышенную доходность по полису ИСЖ для клиента?» — задается риторическим вопросом аналитик.

В число основных клиентских рисков, по его мнению, входят «риск дефолта самого страховщика (инвестиции не защищены АСВ как банковские вклады) и риск потери части инвестиций при досрочном расторжении договора ИСЖ». Одновременно представитель АКРА к преимуществам полиса ИСЖ отнес включение в полис рискованной составляющей, определенную страховую защиту жизни и здоровья владельца полиса.

Для страховщика продажа продуктов ИСЖ тоже несет риски, считает А.Бредихин. Полис ИСЖ защищен гарантиями страховой компании, а средства для гарантийного фонда по полису, будучи размещенными в инструменты эмитентов, не защищены от возможного дефолта по таким инструментам. При наступлении подобной ситуации страховщику, который должен обеспечить гарантии по полису ИСЖ (возврат капитала для клиента), потребуются компенсировать потери уже из собственных средств. «Низкие процентные ставки — еще один стратегический риск для СК. Чем ниже процентные ставки, тем больше дохода уходит в гарантийную часть полиса и меньше — в рискованную часть», — дополнил А.Бредихин.

И продающие ИСЖ банки несут на себе определенные риски, считает аналитик. «Если клиенты окажутся разочарованы приобретением полиса ИСЖ, их недовольство распространится не только на страховщиков, но и банки, продавшие такой полис», — сказал он.

Представитель АКРА считает, что формирование негативной практики мисселинга при продажах ИСЖ чревато рисками и для регулятора. «Регулятора начинает беспокоить изменение структуры приобретателей полисов ИСЖ. До недавнего времени такие полисы продавались только богатым и обеспеченным людям, но с 2017-2018 годов продажи ИСЖ приобретают массовый характер, взносы по ним составляют 50-100 тыс. рублей, неквалифицированные люди вовлекаются в этот бизнес, — пояснил он. — Негативный сценарий развития ситуации, рост числа недовольных может привести к тому, что на регулятора будет оказано политическое давление. Понимая это, ЦБ намерен в рамках поведенческого надзора инициировать целый ряд мер защиты потребителей финансовых услуг.

Представитель Службы по защите прав потребителей ЦБ РФ Г.Никонов объяснил участникам форума, что пока Банк России избегает введения обязательных и жестких норм в сфере продажи дополнительных услуг через финансовые институты. По его словам, на первом этапе у регулятора есть намерение «дать проявиться позиции рынка и отрегулировать противоречия в мягкой форме», на следующем этапе будет фаза наблюдения за эффективностью мер, принятых по инициативе профессиональных сообществ. Если все это не даст результата, Банк России вынужден будет нормативно отрегулировать возникающие конфликты, которые затрагивают интересы потребителей, предупредил представитель регулятора.

Защита от мисселинга

ЦБ планирует принятие мер оперативного и долгосрочного характера в рамках

противодействия мисселингу в сфере ИСЖ, проинформировал А.Бредихин участников форума. «К оперативным можно отнести введение общего порядка продаж ИСЖ и информирование потребителей о продукте и особенностях ИСЖ. Будут также приниматься меры по повышению финграмотности населения, проводиться контрольные мероприятия», — сказал он (в 2019 году ЦБ планирует распространить систему «тайного покупателя» на сегмент ИСЖ — ИФ).

К долгосрочным мерам улучшения ситуации на рынке ИСЖ А.Бредихин отнес введение системы квалификации инвесторов на различных сегментах финрынка. Тогда в массовом сегменте страхования жизни окажется возможной только продажа простых продуктов со 100%-ным возвратом капитала и небольшим сроком действия полиса, сложные инвестиционные страховые продукты будут предназначаться для квалифицированных инвесторов (законопроект о введении категорий для инвесторов на финансовом рынке обсуждается в Госдуме с 2018 года; по мнению главы комитета Госдумы по финрынку Анатолия Аксакова, на обсуждение документа уйдет весь 2019 год — ИФ).

ЦБ также инициирует разработку законодательных условий для введения в РФ альтернативных ИСЖ продуктов долевого страхования жизни (без гарантий по капиталу и с повышенной доходностью), они потеснят продажи полисов ИСЖ, полагает А.Бредихин. Кроме того, по мнению аналитика, «уровень комиссий, выплаченных банкам страховщиками от продажи полисов инвестиционного страхования жизни, будет снижаться», что ослабит заинтересованность банков в агрессивных продажах ИСЖ.

«Очищение» продаж

Страховщики жизни первыми разработали пакет мер по «очищению» продаж в сегменте ИСЖ, напомнил «Интерфаксу» глава комитета ВСС по страхованию жизни Максим Чернин. Соответствующий стандарт был принят ВСС и внедрен с конца января этого года, расширенную версию стандарта с дополнительными требованиями по информированию потребителей готовит Банк России.

«Страховщики жизни внедряют механизм контрольных звонков клиентам сразу после продажи полиса ИСЖ банком, чтобы убедиться, правильно ли покупатель понимает ключевые условия договора страхования», — продолжил М.Чернин.

«В данном случае у нас и у Банка России одинаковые задачи: нам необходимо повысить качество продаж полисов в банковском канале», — пояснил он.

В свою очередь, вице-президент ВСС Максим Данилов отметил «Интерфаксу», что «ВСС заключил соглашение о сотрудничестве с Ассоциацией «Россия» и с АРБ, «они подготовили свои рекомендации для банков — членов объединений относительно порядка продаж ИСЖ, но эти документы пока не приняты окончательно. В предварительном порядке ведущие банки уже начали присоединяться к стандартам ВСС по страхованию жизни, но это делают не все».

ИСЖ — не депозит

Как сообщалось, стандарт ВСС по ИСЖ требует информировать потребителя о том, что договор ИСЖ не является договором депозита, что эти вложения не защищены гарантиями Агентства по страхованию вкладов, что при досрочном расторжении договора клиент понесет финансовые потери. Конструкция договора ИСЖ не допускает потери основных средств вложений клиента, но допускает получение нулевой доходности, если выбранная инвестстратегия при заключении договора себя не оправдывает. Если после «приветственного звонка», сделанного страховщиком, клиент

разочаруется в покупке, он может досрочно и без потерь расторгнуть договор ИСЖ в период охлаждения, говорится в стандарте ВСС.

Оценивая в целом развитие ИСЖ в России, А.Бредихин из АКРА подчеркнул, что сам интерес потребителей к ИСЖ показывает расширение инвестиционных горизонтов населения, и это положительная тенденция. Он пояснил, что регулятор использовал до сих пор «мягкое регулирование» в этой сфере и не планирует прекращения операций ИСЖ. Сценарий полного сворачивания операций по ИСЖ был реализован в Польше, напомнил аналитик: там инвестиционное страхование жизни сначала получило весьма широкое распространение, но риски в этом сегменте регулятор счел чрезмерными, а возможные социальные последствия — негативными.

Финмаркет, 17.03.2019