

Обзор подготовили:

Наталья Комлева,  
заместитель руководителя отдела рейтингов страховых компаний департамента рейтингов

Денис Стукан,  
Эксперт отдела рейтингов страховых компаний департамента рейтингов

Алексей Янин,  
руководитель отдела рейтингов страховых компаний департамента рейтингов

Павел Самиев,  
заместитель генерального директора

Рынок розничного страхования в 2012 году:  
**НОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

## Резюме

**Построенная с упором на автострахование модель страхового ритейла, несмотря на внушительный рост взносов (28% в 2012 году), привела к кризису доверия и практически исчерпала потенциал роста клиентской базы. За последние 4 года уровень проникновения страхования автокаско вырос лишь на 1,4 п.п. Будущее за сбалансированным развитием розницы, в том числе за счет продаж простых и доступных страховых продуктов через Интернет и нестраховых посредников – ритейлеров, салоны связи, банки. Другое перспективное направление – накопительное страхование жизни.**

**С миру по нитке: страховой ритейл в 2012 году рос существенно быстрее сегмента корпоративного страхования.** Темпы прироста взносов по розничному страхованию достигли 27,7% (против 17,3% в корпоративном страховании). В итоге, по оценкам «Эксперт РА», объем рынка розничного страхования в 2012 году достиг 395 млрд. рублей. При этом две трети прироста пришлось на страхование автокаско, страхование от несчастных случаев и страхование жизни. По базовому прогнозу «Эксперт РА», темпы прироста взносов в розничном страховании в 2013 году составят 18% (объем рынка – 460-470 млрд. рублей). Таким образом, доля страхового ритейла в 2013 году достигнет 50%.

**Непопулярное страхование: несмотря на заметный рост взносов, охват населения страхованием практически не увеличивается, а в некоторых сегментах даже сокращается.** Всего, по данным ФСФР, с физическими лицами в 2012 году было заключено 887 договоров в расчете на 1 000 человек населения. За 4 года число договоров с физлицами выросло лишь на 24%. За этот же период отношение числа договоров по страхованию автокаско к числу договоров ОСАГО увеличилось на 1,4 п.п. (10,1% в 2009 году, 11,5% в 2012 году). При этом в 2012 году по сравнению с 2011 годом произошло общее падение числа заключенных договоров по страхованию имущества (-3,1%).

**Страхование в массы: развитие электронных продаж и сегмента нестраховых посредников в среднесрочной перспективе приведет к росту уровня проникновения страхования.** Невысокие темпы роста числа договоров страхования объясняются надеждой на компенсации со стороны государства и недоверием к страховщикам. Еще одна причина – сложившаяся структура каналов продаж. Продажи недорогих массовых продуктов сдерживаются их неконкурентоспособностью в глазах агентов по сравнению со страхованием автокаско, комиссия по которому составляет порядка 5-10 тыс. рублей. Развитие Интернет-продаж и сегмента нестраховых посредников откроют страховщикам доступ к развитой инфраструктуре партнеров и новой значительной клиентской базе.

**В ожидании перемен: бум на рынке страховой розницы может прийти с развитием накопительного страхования жизни, а кризис – с реформой ОСАГО.** В 2012 году появилась новая волна надежд на развитие страхования жизни. Причина – выход на рынок компании «Сбербанк Страхование», которая имеет мощную поддержку сети банка и значительно более высокий уровень доверия со стороны населения. Кроме того, заметные подвижки произошли и в отношении государства к страхованию жизни. Потенциальный объем этого сегмента превышает весь существующий рынок страховой розницы. Однако, возможен и кризис страховой розницы - если обсуждаемое увеличение лимитов по ОСАГО не будет сопровождаться адекватным повышением тарифов.

## **Анонсы**

В среднем в 2012 году один житель России потратил на страхование 2 756 рублей =>

Полис страхования от НС имели три из четырех заемщиков банков, каждый пятнадцатый заемщик имел полис страхования от потери работы =>

Прирост взносов в страховой рознице в 2012 году по сравнению с 2011 годом составил 85,7 млрд. рублей =>

Различные сегменты рынка страховой розницы можно разделить на 4 группы в зависимости от уровня проникновения страхования и динамики взносов =>

Отношение числа договоров по страхованию автокаско к числу договоров ОСАГО за 4 года практически не изменилось =>

По оценкам «Эксперт РА», порядка 3 млн. договоров страхования ДМС приходится на страхование на случай укуса клеща =>

Если тарифы в ОСАГО корректироваться не будет, то рынок страховой розницы ждет широкомасштабный кризис =>

В соответствии с базовым прогнозом «Эксперт РА», темпы прироста взносов по розничному страхованию в 2013 году составят 18% =>

Суммарный объем комиссии, уплаченный страховым посредникам, в сегменте страховой рознице в 2012 году составил порядка 100 млрд. рублей =>

Заметной тенденцией последних 2-3 лет было развитие продаж через нестраховых посредников – ритейлеров, салоны связи, авиакомпании =>

В 2012 году Группа «Ингосстрах» обошла компанию РЕСО-Гарантия по величине взносов по розничному страхованию =>

Уровень концентрации рынка страховой розницы снижается уже второй год подряд =>

## Методика

Исследование рынка розничного страхования проводится в четвертый раз (три предыдущих исследования датируются 2008, 2010 и 2012 годами).

В рамках настоящего исследования под розничным страхованием понималось страхование физических лиц по договорам, заключенным без содействия предприятия-работодателя.

Детальная структура рынка оценивалась на основе данных 82 анкет страховых компаний, собранных «Экспертом РА» по итогам 2012 года. Суммарная рыночная доля компаний, участвующих в анкетировании, составила 95% от совокупных взносов по розничному страхованию.

Экстраполяция для оценки объемов различных сегментов страхового рынка делалась на основе суммарных данных анкет с учетом следующих ограничений:

- Суммы по рынку всего и по сегментам не должны превышать суммарные взносы, полученные по договорам заключенным с физическими лицами по данным ФСФР. При этом разницу между данными ФСФР и «Эксперт РА» составляют взносы по договорам с физическими лицами, заключенными при посредстве предприятия-работодателя, что не относится к страховой рознице.
- Темпы прироста взносов по данным анкет должны соответствовать (с учетом экспертной корректировки) темпам прироста суммарных объемов сегментов рынка.

Прогноз динамики взносов на 2013 год был дан на основе 2-х сценариев – позитивного (базового) и негативного. Позитивный сценарий предполагает развитие ситуации в экономике в соответствии со скорректированным прогнозом МЭР (рост ВВП на 2,4%). Негативный сценарий предполагает банковский кризис либо начало рецессии экономики.

Прогноз динамики страховых взносов основывался на следующих показателях:

- Прогноз развития экономики на 2013 год, подготовленный МЭР.
- Прогноз «Эксперт РА» динамики объемов банковского кредитования.
- Прогноз продаж новых автомобилей на 2013 год АЕБ.
- Анализ исторических данных.

Все прогнозы даны в номинальном выражении без учета инфляции.

«Эксперт РА» выражает признательность всем спикерам за содержательные интервью:

- **Юлии Гадлиба**, вице-президенту по розничным продажам Группы Ренессанс Страхование;
- **Сергею Ефремову**, исполнительному вице-президенту, руководителю блока розничных продаж СГ «МСК».

## Динамика рынка и уровень проникновения: улитка на склоне

Как и прогнозировал «Эксперт РА», страховой ритейл в 2012 году рос существенно быстрее сегмента корпоративного страхования. Темпы прироста взносов по розничному страхованию достигли 27,7% (против 17,3% в корпоративном страховании).

**Динамика взносов различных сегментов  
страхового рынка**



Источник: «Эксперт РА»

В итоге, по оценкам «Эксперт РА», объем рынка розничного страхования в 2012 году достиг 395 млрд. рублей, а доля ритейла во взносах приблизилась к 50%.

**Динамика взносов по розничному страхованию**



Источник: «Эксперт РА»

В то же время относительный показатель расходов на страхование в процентах от доходов населения все еще не достиг своего исторического максимума. В 2012 году он составил 1,00%, что было ниже уровня 2007 года (1,07%).

В среднем в 2012 году один житель России потратил на страхование 2 756 рублей (2 163 рубля в 2011 году).

### Динамика доли расходов на страхование в процентах от совокупных доходов населения



Источник: «Эксперт РА», Росстат

Всего, по данным ФСФР, с физическими лицами в 2012 году было заключено 887 договоров страхования в расчете на 1 000 человек населения Российской Федерации. В расчете на 1 000 человек экономически активного населения – 1 778 договоров, то есть почти по 2 договора на человека!

### Уровень проникновения страхования

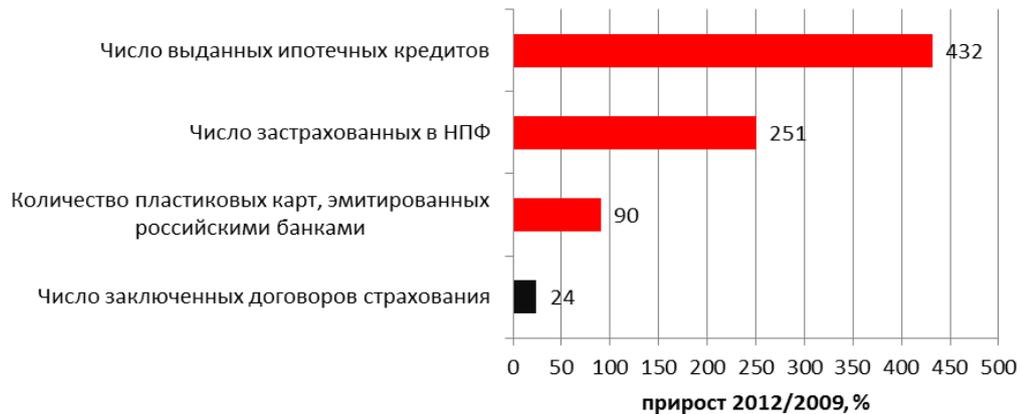


Источник: «Эксперт РА» по данным ФСФР и Росстата

Динамика уровня проникновения розничного страхования оценивается как невысокая. За 4 года число договоров, заключенных с физическими лицами, выросло лишь на 24%. Так, в 2009 году было заключено 712 договоров в расчете на 1 000 человек населения или 1 474 договора на 1 000 экономически активного населения.

Для сравнения за период с 2009 по 2012 годы количество пластиковых карт, эмитированных российскими банками, выросло с 126 до 240 млн. штук (в 1,9 раз), число выдаваемых ипотечных кредитов увеличилось с 130 до 692 тыс. штук (в 5,3 раз), число граждан, застрахованных в НПФ, выросло с 5,7 до 20 млн. человек (в 3,5 раза).

## Динамика некоторых видов финансовых услуг для населения



Источник: «Эксперт РА» по данным АИЖК, ФСФР, ЦБ РФ

Невысокие темпы роста уровня проникновения страхования объясняются:

- Надеждой на помощь от государства. Практически по всем резонансным событиям в последние годы государство выделяло деньги на выплаты пострадавшим.
- Недоверием к страховщикам. По данным НАФИ, страховым компаниям доверяют лишь 35% опрошенных.

Таблица. Размер государственных компенсаций по некоторым резонансным природным катастрофам и бедствиям

Событие	Государственные выплаты
Засуха и неурожай (2010 год)	Из федерального бюджета на ликвидацию последствий засухи было направлено 35 млрд. рублей
Пожары (2010 год)	Размер средств, выделенных на строительство нового жилья и компенсации погорельцам, превысил 6,5 млрд рублей. Размер компенсаций составил от 100 до 400 тыс. рублей семьям пострадавших и погибших при пожаре
Наводнение на Кубани (2012 год)	Выплаты в размере 10 тыс. рублей выданы в почтовых отделениях и почтальонами 29,32 тыс. пострадавшим от наводнения в Крымске, Геленджике и Новороссийске. По 150 тыс. рублей за ущерб имуществу получили 9,34 тыс. человек. Семьям погибших произведено 65 выплат, компенсации на погребение родственников выплачены 71 семье.
Падение метеорита в Челябинске (2013 год)	Максимальный размер компенсации на одно жилое помещение – до 50 тысяч рублей
Смерч в Тульской области (2013 год)	Размер выплат составил от 25 тыс. до 100 тыс. рублей. За ущерб здоровью заплатили по 25 тыс. рублей, на восстановление жилья в многоквартирных домах – по 50 тыс. рублей, на ремонт индивидуальных домов – 100 тыс. рублей

Источник: «Эксперт РА»

**Вставка. Место страхования в нашей жизни**

- В 2012 году было заключено 0,9 договоров страхования в расчете на одного человека.

- Полис автокаско имел каждый десятый автовладелец, полис ДСАГО – каждый седьмой.
- По оценкам «Эксперт РА», полис страхования от НС имели три из четырех заемщиков банков, каждый пятнадцатый заемщик имел полис страхования от потери работы.
- Полис агросстрахования приобрел каждый третий занятый в сельском хозяйстве.
- Страховой полис от укуса клеща имел каждый десятый житель Урала и Западной Сибири.
- В среднем в 2012 году один житель России потратил на страхование 2 756 рублей.
- Топ-3 ключевых критериев при покупке страхового полиса: надежность страховой компании (26% опрошенных), цена полиса (25%), простота и оперативность страховой выплаты (19%) (по данным опроса РИА Новости, проведенного в сентябре 2012 года).

## Структура рынка розничного страхования: банковский рычаг

Прирост взносов в страховой рознице в 2012 году по сравнению с 2011 годом составил 85,7 млрд. рублей. При этом две трети прироста пришлось на страхование автокаско, страхование от несчастных случаев и страхование жизни.



Источник: «Эксперт РА»

Наиболее высокими темпами росли виды, связанные с банкострахованием (страхование финансовых рисков, страхование от НС и болезней и страхование жизни). Без учета этих видов страхования темпы прироста взносов по страховому ритейлу в 2012 году составили 18,1%.

Таблица. Динамика взносов по розничному страхованию по основным видам страхования

Вид страхования	Взносы, млрд. рублей					Темпы прироста взносов, 2012/2011, %
	2008	2009	2010	2011	2012	
Страхование автокаско	134,4	112,1	107,7	126,9	150,5	19
ОСАГО	64,9	70,3	72,2	81,7	97,5	19
Страхование от НС и болезней	19,5	18,3	21,2	28,2	47	67
Страхование жизни	13,1	11,3	17,9	27,1	43,5	60
Страхование имущества физических лиц (кроме автокаско)	18,5	18,1	20,8	23,1	25	8

Страхование финансовых рисков (кроме выезжающих за рубеж)	0,6	0,6	3,3	5,2	10,7	106
ДМС	4,5	4,8	4,6	5,1	6,5	28
ДСАГО	1,6	2,7	3,3	4,8	5,9	22
Страхование выезжающих за рубеж	2,5	2,2	3,3	3,7	4,7	25
Прочие виды страхования	3,3	2,5	2,7	3,4	3,7	10
Всего	263	243	257	309	395	28

Источник: «Эксперт РА»

В результате доля перечисленных выше видов выросла на 6,1 п.п., тогда как доля автострахования снизилась на 4,7 п.п. Доля прочих видов страхования, куда входит страхование имущества, ДМС, страхование выезжающих за рубеж, страхование ответственности, снизилась до минимального за 8 лет уровня – 10,1%.

Динамика структуры рынка



Источник: «Эксперт РА»

Различные сегменты рынка страховой розницы можно разделить на 4 группы в зависимости от уровня проникновения страхования и динамики взносов. Условные названия этих групп: «зарытый потенциал», «зрелый рынок», «растущие на пределе», «загорающиеся звезды».

Распределение видов страхования в зависимости от динамики взносов и уровня проникновения



Площадь круга – объем взносов

Источник: «Эксперт РА», ФСФР, Росстата

Таблица. Сегментация рынка страховой розницы в зависимости от уровня охвата и темпов прироста взносов

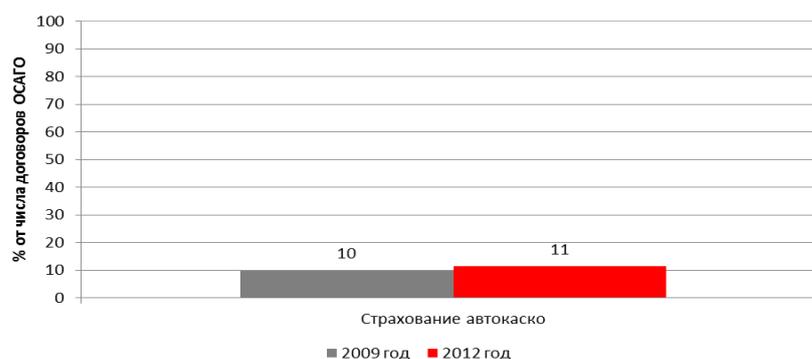
	Низкий уровень охвата	Высокий уровень охвата
Низкие темпы прироста взносов	<b>«Зарытый потенциал»</b> Страхование имущества Страхование автокаско ДМС и ДСАГО (с натяжкой)	<b>«Зрелый рынок»</b> ОСАГО
Высокие темпы прироста взносов	<b>«Загорающиеся звезды»</b> Страхование финансовых рисков Страхование жизни	<b>«Растущие на пределе»</b> Страхование от НС и болезней

Источник: «Эксперт РА»

### **«Зарытый потенциал»: страхование автокаско**

Страхование автокаско из-за своих значительных объемов традиционно считается локомотивом рынка страховой розницы. В то же время основной рост взносов по страхованию автокаско был вызван инфляцией и корректировкой тарифов, а не ростом добровольного спроса на страхование. Отношение числа договоров по страхованию автокаско к числу договоров ОСАГО за 4 года практически не изменилось (10,1% в 2009 году, 11,5% в 2012 году). То есть полис автокаско имеет лишь каждый десятый автовладелец.

**Динамика уровня проникновения автострахования**



Источник: «Эксперт РА» по данным ФСФР и РСА

Многие розничные компании специализируются именно на сегменте автострахования. При этом для долгосрочной работы на этом рынке им необходимо учитывать следующую специфику страхования автокаско:

- Высокая убыточность, что требует повышенного внимания к актуарным расчетам.
- Высокая частота страховых случаев, что требует наличия развитой инфраструктуры урегулирования убытков.
- Высокий потенциал жалоб и судебных разбирательств, что требует контроля качества урегулирования убытков.
- Высокий уровень мошенничества, что требует наличия хорошо работающей службы безопасности.

Невысокий уровень проникновения страхования автокаско отражает значительный потенциал роста рынка при условии повышения качества страховых услуг.

### **Сергей Ефремов, исполнительный вице-президент СГ МСК**

«Доля страхования некредитных автомобилей так и не смогла превысить планку 40%. Главной причиной, сдерживающей рост является чувствительность населения к цене страхования. Кроме того, клиенты, осознанно принимающие решение о страховании, как правило, предъявляют совершенно четкие и довольно высокие требования к продукту и сервису, но, вместе с тем, не всегда готовы оплачивать свой выбор. Это сдерживает

страховщиков, немногие из которых готовы и умеют гибко работать с этим сегментом клиентов, двигаться вперед и расширять линейку дорогих продуктов».

### «Зарытый потенциал»: ДСАГО

За четыре года уровень проникновения ДСАГО (без учета Зеленой карты) вырос в 2 раза (с 6,9% от числа договоров ОСАГО в 2009 году до 13,7% в 2012 году). Снижение лимитов по ОСАГО в реальном денежном выражении и невысокая стоимость расширения покрытия по ОСАГО – все это способствовало росту спроса на этот вид страхования.

В перспективе в случае принятия поправок к закону об ОСАГО этот сегмент ожидает стагнация.



Источник: «Эксперт РА» по данным ФСФР и РСА

### «Зарытый потенциал»: страхование имущества

За 4 года число договоров страхования имущества физических лиц выросло лишь на 7%. При этом в 2012 году по сравнению с 2011 годом отмечается общее падение числа заключенных договоров по страхованию имущества (-3,1%).



Источник: «Эксперт РА» по данным ФСФР

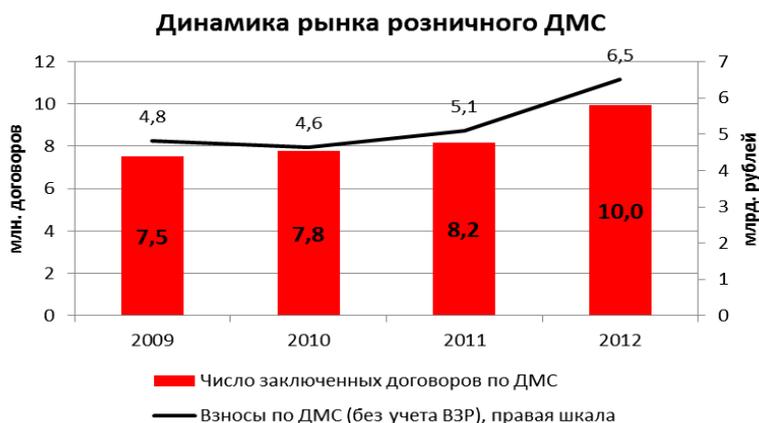
Основа рынка – традиционное страхование строений граждан – стагнирует. Рост взносов обеспечивает развитие VIP-страхования элитных домов. Еще один новый сегмент – страхование телефонов и электрической техники. Однако в этой сфере страховщикам приходится конкурировать с производителями и продавцами электротехники, которые стали самостоятельно предлагать расширенную гарантию.

Отдельно следует выделить продукты, продаваемые как через Интернет, так и через нестраховых посредников – ритейлеров, салоны связи и так далее. Пока это лишь пилотные проекты, однако со временем они могут перестроить весь рынок розничного страхования.

### «Зарытый потенциал»: ДМС

Розничное страхование ДМС включает как комплексные программы медицинского обслуживания, так и программы страхования отдельных рисков, например от укуса клеща. При этом в сфере комплексных программ медицинского обслуживания страховщики вынуждены конкурировать напрямую с медицинскими учреждениями, предлагающими платное прикрепление и медицинское обслуживание.

По оценкам «Эксперт РА», порядка 3 млн. договоров страхования ДМС приходится на страхование на случай укуса клеща. Именно на этот сравнительно недорогой сегмент рынка розничного ДМС пришелся основной рост числа заключенных договоров (с 8,2 млн. в 2011 году до 10,0 млн. в 2012 году). При этом полис ДМС на случай укуса клеща в 2012 году имел каждый десятый житель Урала и Западной Сибири.



Источник: «Эксперт РА» по данным ФСФР

### «Зрелый рынок»: ОСАГО

Сегмент ОСАГО в силу своей обязательности имеет максимальный уровень проникновения. Его будущее напрямую зависит от итогового содержания обсуждаемых в настоящий момент поправок к закону об ОСАГО. Увеличение лимитов в ОСАГО и изменение порядка выплат по риску причинения вреда жизни и здоровью существенно повысит значимость этого вида страхования в глазах населения. Знак влияния этого события напрямую будет зависеть от полноты страховых выплат, что во многом связано с финансовым положением страховщиков. Если тарифы в ОСАГО корректироваться не будет, то рынок страховой розницы ждет широкомасштабный кризис.

### «Растущие на пределе»: страхование от несчастных случаев

Основу рынка страхования от несчастных случаев составляет страхование заемщиков банков. По оценкам «Эксперт РА», объем взносов по страхованию жизни и здоровья заемщиков потребкредитов (часть взносов отражается как страхование жизни) в 2012 году составил порядка 50 млрд. рублей. При этом, по оценкам «Эксперт РА», полисы страхования от НС имеют трое из четырех заемщиков банков.

Этот сегмент сильно зависит от объемов потребительского кредитования и в случае кризиса может заметно сократиться (как это уже было в 2009 году).

Другие сегменты – страхование водителей автомобилей, страхование любителей экстремального спорта и т.д.

### Динамика взносов по страхованию от НС и болезней



Источник: «Эксперт РА»

### «Загорающиеся звезды»: страхование жизни

Этот сегмент рынка страховой розницы имеет самый значительный потенциал роста, однако реализовать его не так просто. Первая попытка развития розничного накопительного страхования жизни за счет агентских сетей захлебнулась в кризис 2008-2009 годов. Новая волна надежд на развитие страхования жизни появилась в 2012 году с выходом на рынок компании «Сбербанк Страхование», которая имеет мощную поддержку сети банка и значительно более высокий уровень доверия со стороны населения.

Кроме того, заметные подвижки произошли и в отношении государства к страхованию жизни. Так, в стратегии развития страхования до 2020 года долгосрочному страхованию жизни отводится роль локомотива. В конце марта 2013 года Минфин РФ предложил уравнивать налогообложение страховщиков и НПФ при продаже полисов накопительного страхования жизни.

### «Загорающиеся звезды»: страхование финансовых рисков

Страхование заемщиков от потери работы начало развиваться позже страхования от НС, поэтому уровень проникновения этого вида страхования все еще невелик. По оценкам «Эксперт РА», полис страхования от потери работы имеет лишь каждый пятнадцатый заемщик банка. Темпы прироста этого сегмента в 2012 году оказались наиболее высокими среди всех остальных видов страхования (106%). При этом также как страхование от НС страхование финансовых рисков отличается высокими комиссиями (53% по данным ФСФР за 2012 год) и невысокой стабильностью.

### Динамика взносов по страхованию финансовых рисков



Источник: «Эксперт РА»

## Прогноз: рост продолжается

По базовому прогнозу «Эксперт РА», розничный сегмент будет расти быстрее корпоративного. При этом основной прирост обеспечат виды, связанные с банкострахованием, - страхование жизни, страхование от НС и болезней, а также страхование финансовых рисков<sup>1</sup>.

Темпы прироста взносов по страхованию автокаско хотя и снизятся (как следствие падение продаж новых автомобилей<sup>2</sup>), но все равно останутся положительными из-за развития сегмента страхования подержанных автомобилей. Динамика рынка ОСАГО также замедлится<sup>3</sup>, так как исчерпается эффект от повышения поправочных коэффициентов. Некоторый прирост взносов по ОСАГО ожидается в результате более корректного применения коэффициентов бонус-малус.

В результате в соответствии с базовым прогнозом «Эксперт РА», темпы прироста взносов по розничному страхованию в 2013 году составят 18% (объем рынка – 460-470 млрд. рублей). Таким образом, доля страхового ритейла во взносах в 2013 году достигнет 50%.

**Динамика взносов по розничному страхованию, базовый (оптимистичный) прогноз**



\* Без учета изменения тарифов в ОСАГО.

Источник: «Эксперт РА»

В случае начала банковского кризиса либо начала рецессии экономики темпы прироста взносов по страховой рознице составят 6% (объем рынка – 415-425 млрд. рублей). Наиболее чувствительными к кризису окажутся виды страхования, связанные с банками.

<sup>1</sup> По прогнозам «Эксперт РА», темпы прироста портфеля кредитов физических лиц в 2013 году составят порядка 30% (39% в 2012 году), то есть хотя и сократятся, но несильно. В итоге темпы прироста взносов по розничному банкострахованию составят 22%.

<sup>2</sup> По данным АЕБ, по итогам пяти месяцев 2013 года российский авторынок сократился на 4% (в мае падение продаж составило 12%). С учетом последних тенденций, Комитет автопроизводителей скорректировал свой годовой прогноз по продажам легковых и легких коммерческих автомобилей в 2013 году до 2 млн. 800 тысяч штук, что на 150 тысяч единиц или на 5% меньше по сравнению с показателями продаж в 2012 году. Вслед за АЕБ «Эксперт РА» скорректировал базовый прогноз роста взносов по страхованию автокаско с 12 до 8%.

<sup>3</sup> Без учета корректировки тарифов в ОСАГО.

**Динамика взносов по розничному страхованию,  
пессимистичный прогноз**



\* Без учета изменения тарифов в ОСАГО.

Источник: «Эксперт РА»

Таблица. Прогноз динамики взносов на 2013 год в разрезе видов страхования

Вид страхования	Взносы, млрд. рублей			Темпы прироста взносов, %		
	2012 год	2013 год: базовый (оптимистичный) прогноз	2013 год: пессимистичный прогноз	2012/2011	2013/2012: базовый (оптимистичный) прогноз	2013/2012: пессимистичный прогноз
Страхование жизни	43,5	70	54	60	60	25
Страхование от НС и болезней	47	63	52	67	35	10
Страхование выезжающих за рубеж	4,7	6	5	25	18	7
ДМС	6,5	8	7	28	20	0
Страхование автокаско	150,5	163	155	19	8	3
ДСАГО	5,9	7	7	22	13	13
ОСАГО	97,5	102	98	19	5	0
Страхование имущества (кроме автокаско)	25	29	27	8	15	7
Страхование финансовых рисков (кроме выезжающих за рубеж)	10,7	16	12	106	45	10
Прочие виды страхования	3,7	4	4	10	10	5
Всего	395	466	419	28	18,1	6,2

Источник: «Эксперт РА»

Таблица. Факторы, способные существенным образом повлиять на развитие отдельных сегментов российского страхового рынка

Вид страхования	Факторы, зависящие от страхового сообщества и страховых компаний	Факторы, зависящие от государства
Страхование автокаско	Принятие стандартов урегулирования убытков,	-

	создание минимальных стандартов для договоров страхования	
ОСАГО	-	Изменение лимитов ответственности и тарифов
Страхование от НС и болезней	Развитие коробочных продуктов, использование новых каналов продаж	Ограничение и раскрытие комиссионного вознаграждения, активные действия ФАС
Страхование жизни	Развитие продаж накопительного страхования жизни через банки и агентские сети	Введение налоговых льгот, создание равных условий для НПФов и страховщиков жизни
Страхование имущества	Развитие коробочных продуктов, использование новых каналов продаж	Стимулирование спроса на страхование (участие государства во взносах / в выплатах)
Страхование финансовых рисков	-	Ограничение и раскрытие комиссионного вознаграждения, активные действия ФАС
ДМС	Развитие рискованных договоров ДМС; создание продуктов, объединяющих ОМС и ДМС	Четкое разграничение ДМС и ОМС
ДСАГО	-	Изменение лимитов ответственности в ОСАГО

Источник: «Эксперт РА»

## Каналы продаж – в ожидании революции

Структура каналов продаж во многом определяет всю архитектуру российского рынка страховой розницы. В частности сложившаяся структура приводит к следующим негативным последствиям:

**1. Конкуренция за посредника, а не за страхователя и крайне высокие комиссии страховым посредникам,** отсюда невысокое качество урегулирования убытков, завышенные тарифы и недостаточные резервы. По оценкам «Эксперт РА», суммарный объем комиссии, уплаченный страховым посредникам, в сегменте страховой розницы составил в 2012 году порядка 100 млрд. рублей.

Более жесткое регулирование деятельности страховых посредников и появление альтернативных каналов продаж – все это будет создавать предпосылки для развития **конкуренции между каналами продаж**, а значит и для снижения размера комиссий. Многое зависит как от итогового содержания поправок к закону о страховом деле, так и от позиции ФАС по отношению к деятельности страховых компаний, связанных с банками.

**2. Небольшая доля продаж недорогих массовых страховых продуктов.** Продажи коробочных продуктов сдерживаются их неконкурентоспособностью в глазах агентов по сравнению со страхованием автокаско, комиссия по которому составляет порядка 5-10 тыс. рублей.

Росту продаж массовых страховых продуктов будут способствовать упрощение онлайн-страхования и развитие сегмента нестраховых посредников.

- **Электронные продажи.** В 2012 году Минфин подготовил законопроект в поддержку онлайн-страхования. В конце мая 2013 года законопроект был одобрен комиссией Правительства РФ по законопроектной деятельности. Таким образом, перспектива развития онлайн-страхования становится все более реальной. При этом потенциал у этого сегмента довольно значительный: как показало исследование «АльфаСтрахования» и института маркетинговых исследований

«ГФК-Русь», 67% жителей крупных городов России готовы приобретать полисы на сайтах страховых компаний.

**Юлия Гадлиба, вице-президент по розничным продажам Группы Ренессанс страхование**

«2012 войдет в современную историю страхования как год прорыва в онлайн страховании. Все крупнейшие страховые компании запустили собственные онлайн сервисы: начиная с покупки полиса и заканчивая личными кабинетами».

**Сергей Ефремов, исполнительный вице-президент СГ МСК**

«Очевидно, что широкое распространение интернет-технологий в страховании – вопрос уже самого ближайшего будущего. Я не исключаю того, что через три-пять лет интернет, как канал продаж, может выйти на уровень других каналов, используемых страховыми компаниями.

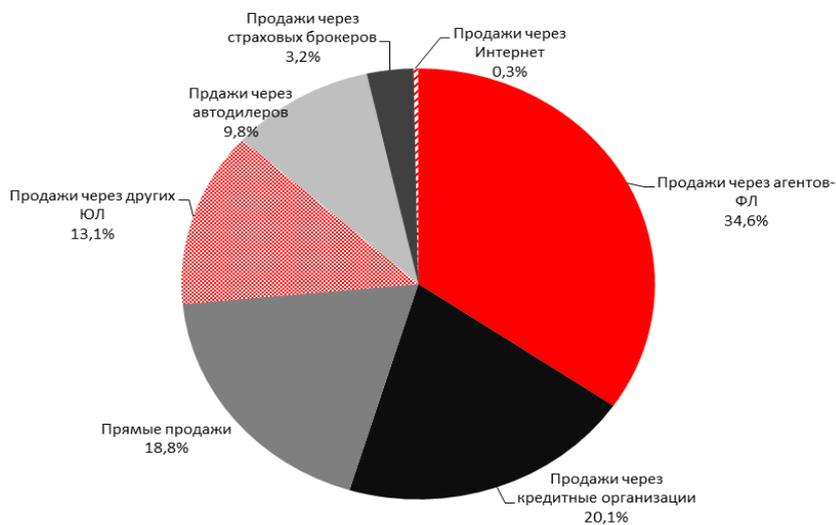
- **Развитие сегмента нестраховых посредников.** Заметной тенденцией последних 2-3 лет было развитие продаж через нестраховых посредников – ритейлеров, салоны связи, авиакомпании и пр. Этот новый сегмент обладает значительной инфраструктуры, что позволяет страховщикам существенно расширить размер своей потенциальной клиентской базы.

**Юлия Гадлиба, вице-президент по розничным продажам Группы Ренессанс страхование**

«Нестраховые посредники – это один из ключевых каналов продаж, быстроразвивающийся и с очень хорошими перспективами. Наши проекты с питерским «Единым центром документов», мобильным ритейлером «Связной» и банком «Тинькофф Кредитные Системы» очень успешны. Основное преимущество таких посредников – способность предложить страховку клиенту именно в тот момент, когда он в ней нуждается. Многие онлайн продавцы начинают понимать это преимущество и расширяют свой пакет предложений для клиента. Те же сайты – агрегаторы, продававшие только авиабилеты, теперь предлагают и страхование, и аренду автомобилей, и бронирование отелей».

Развитие электронных продаж и сегмента нестраховых посредников в среднесрочной перспективе приведет к росту уровня проникновения страхования.

**Структура продаж\*, 2012 год**



\* Структура продаж сегментов страхования автокаско, ДСАГО, ОСАГО, страхования жизни, страхования от НС, страхования финансовых рисков, страхования прочего имущества граждан (доля розничного страхования – 77,5%).

Источник: «Эксперт РА» по данным ФСФР

## Страховые ритейлеры

В топ-3 лидеров рынка страхового ритейла в 2012 году вошли ГК Росгосстрах и Капитал, Группа «Ингосстрах» и РЕСО-Гарантия. При этом в 2012 году Группа «Ингосстрах» обошла компанию РЕСО-Гарантия по величине взносов по розничному страхованию. В топ-10 по розничному страхованию вошло 8 из 10 компаний-лидеров по взносам всего. Исключение – Группа СОГАЗ (22-е место на рынке страхового ритейла) и ВТБ Страхование (12-е место).

Таблица. Топ-20 лидеров российского рынка страхового ритейла, 2012 год

Место (2012)	Место (2011)	Место по взносам всего, 2012	Компания / группа компаний	Взносы по розничному страхованию, всего, тыс. руб.	Темпы прироста взносов, %
1	1*	1	ГК РОСГОССТРАХ и КАПИТАЛ	75 453 933	14,7
2	3	3	Группа "Ингосстрах"	38 949 852	47,3
3	2	4	ОСАО "РЕСО-Гарантия"	32 883 117	11,9
4	8	5	Страховая группа "АльфаСтрахование"	20 910 426	47,9
5	6	7	ООО "СК "Согласие"	20 828 879	43,6
6	10	9	Группа Ренессанс Страхование	19 918 238	93,1
7	4	11	ОАО "СГ МСК"	15 637 059	6,4
8	-**	13	ООО "ППФ Страхование жизни"	15 251 326	1 038,3
9	7	8	Группа "Альянс"	13 386 882	22,9
10	5	6	СОАО "ВСК"	16 494 728	7,0
11	13	15	Группа страховых компаний "Русский стандарт"	10 887 180	93,4
12	14	10	ООО СК "ВТБ Страхование"	10 452 318	101,2
13	11***	14	Страховая группа "УРАЛСИБ"	9 195 782	16,2
14	15****	17	Страховая группа Цюрих	6 043 032	18,1
15	17	21	ЗАО "АЛИКО"	6 004 495	25,4
16	12	16	Страховая группа "Югория"	5 714 403	-14,5
17	19	22	Группа страховых компаний "СОСЬЕТЕ ЖЕНЕРАЛЬ Страхование"	5 390 256	62,5
18	-**	23	ООО "ППФ Общее страхование"	5 164 559	114,0
19	16	12	СГ "МАКС"	4 518 769	-8,7
20	18	19	ЗАО "ГУТА-Страхование"	4 454 460	-3,4

\* В 2011 году данные предоставлялись без учета Группы "Капитал"

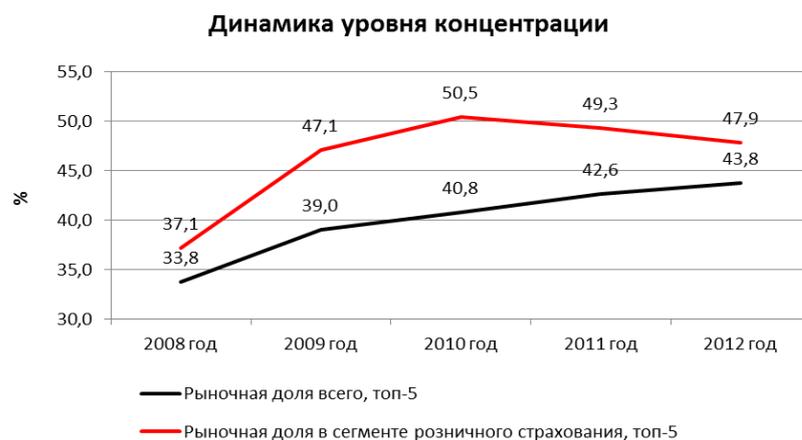
\*\* В 2011 году данные предоставлялись на группу компаний (9-е место)

\*\*\* В 2011 году данные предоставлялись по ЗАО СГ "УралСиб"

\*\*\*\* В 2011 году данные предоставлялись по ООО СК "Цюрих"

Источник: «Эксперт РА»

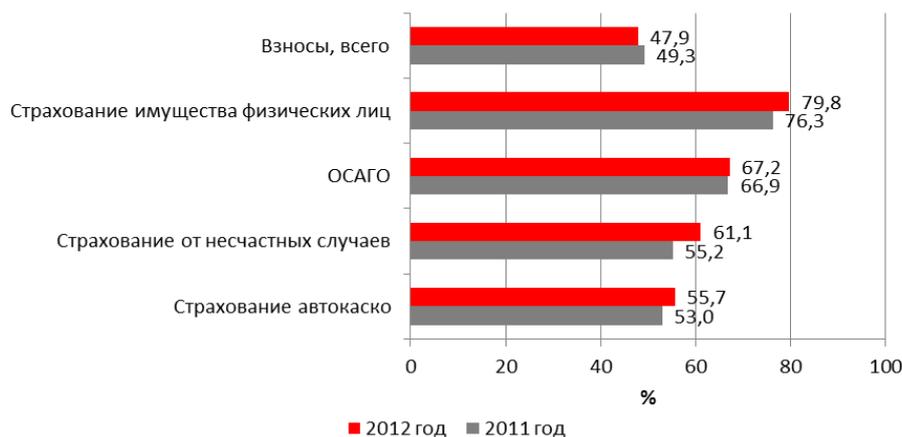
Уровень концентрации рынка страховой розницы снижается уже второй год подряд (доля топ-5 в 2010 года была равна 50,5%, в 2011 году – 49,3%, в 2012 году – 47,9%).



Источник: «Эксперт РА»

При этом снижение уровня концентрации происходит за счет сегментации рынка – растет специализация страховых компаний – на автостраховании и на страховании заемщиков банков. Доля топ-5 в каждом отдельном виде страхования увеличивается (исключение – сегмент ДМС).

**Динамика доли топ-5 в разрезе видов страхования**



Источник: «Эксперт РА»

Таблица. Топ-5 страховщиков в различных видах розничного страхования, 2012

Страхование автокаско	ОСАГО	Страхование от НС	Страхование имущества
Группа "Ингосстрах"	ГК РОСГОССТРАХ и КАПИТАЛ	ООО "ППФ Страхование жизни"	ГК РОСГОССТРАХ и КАПИТАЛ
ОСАО "РЕСО-Гарантия"	Группа "Ингосстрах"	ООО СК "ВТБ Страхование"	ОСАО "РЕСО-Гарантия"
ООО "СК "Согласие"	ОСАО "РЕСО-Гарантия"	ГК РОСГОССТРАХ и КАПИТАЛ	СОАО "ВСК"
ГК РОСГОССТРАХ и КАПИТАЛ	ОАО "СГ МСК"	Группа страховых компаний "Русский стандарт"	Страховая группа "Альфастрахование"
Группа Ренессанс Страхование	СОАО "ВСК"	СОАО "ВСК"	Группа "Альянс"

Источник: «Эксперт РА»

Наибольший индекс розничности имеют компании, связанные с банками, и небольшие региональные компании.

Таблица. Компании, имеющие наибольший индекс розничности, 2012 год

Компания / группа компаний	Доля розницы во взносах, %	Взносы по рознице, млн. руб.
Группа страховых компаний "Русский стандарт"	100,0	10 887
Группа страховых компаний "СОСЬЕТЕ ЖЕНЕРАЛЬ Страхование"	100,0	5 390
ООО "СК "Райффайзен Лайф"	100,0	1 164
ООО "Региональная страховая компания"	100,0	35
ООО "ППФ Страхование жизни"	99,2	15 251
ОАО ЖАСО "Литер-полис"	97,2	946
ООО "ППФ Общее страхование"	96,4	5 165
ООО "Страховая компания "СЕРВИСРЕЗЕРВ"	92,8	180
ЗАО "ОСК"	91,6	1 604
ООО МСК «СТРАЖ»	90,3	455
ООО СК Северная казна	84,9	2 192
ООО "Страховая компания ЮЖУРАЛ-АСКО"	84,6	1 148
ЗАО "Поволжский страховой альянс"	83,4	332
ООО Страхование общество "Геополис"	82,3	319
ЗАО страховая компания "Железнодорожный страховой фонд"	81,9	333
Страховая компания ЭРГО	79,7	2 698
Страховая группа "Надежда"	79,4	524
ОАО "СГ МСК"	78,3	15 637
ЗАО "АЛИКО"	77,3	6 004
ООО Страховая группа АСКО	74,7	1 393
Группа Ренессанс Страхование	74,6	19 918
ООО СК "ЭКИП"	72,6	84
ООО Страховая компания "АРТЕКС"	72,1	165
ООО "Страховая компания Екатеринбург"	69,6	135
Страховая группа Цюрих	69,3	6 043
Страховая группа "УРАЛСИБ"	66,5	9 196
Страховая группа "Югория"	66,2	5 714

Источник: «Эксперт РА»

## **Приложение 1. Интервью с экспертами рынка**

### **Интервью с Юлией Гадлиба, вице-президентом по розничным продажам Группы Ренессанс страхование**

#### **Юлия Олеговна, какие основные события произошли в сегменте розничного страхования в 2012 – 2013 годах?**

В этом году рынок растет по консервативному прогнозу, сказывается стагнация продаж новых автомобилей. Поэтому серьезного увеличения объемов по итогам года ждать не приходится.

2012 войдет в современную историю страхования как год прорыва в онлайн страховании. Все крупнейшие страховые компании запустили собственные онлайн сервисы: начиная с покупки полиса и заканчивая личными кабинетами. В автостраховании, которое остается драйвером продаж, произошли серьезные изменения в связи с принятием единой базы по водителям, так называемой КБМ. Пока не все корректно работает, но инициатива очень хорошая.

Кроме того, в прошлом году усилился контроль за страховыми компаниями со стороны регуляторных органов, что защищает клиентов от неплатежеспособных компаний.

#### **Как публикация рэнкингов по жалобам и применение закона о защите прав потребителей повлияли на работу страховых компаний и развитие рынка розничного страхования?**

Рэнкинги по жалобам – хороший инструмент, способствующий очищению рынка от недобросовестных компаний. Заметна реакция некоторых игроков на новый инструмент надзора, активность реакции на жалобы. Что касается закона о защите прав потребителей, то он пока больше пользы он приносит не клиентам или страховым компаниям, а конторам, специализирующимся на заработках с помощью судебных исков.

#### **Какие изменения произошли в сфере урегулирования убытков страховых компаний? Как изменились технологии, требования к качеству?**

Сейчас основной тренд на рынке - трансформация клиентского сервиса. Компании направляют серьезные инвестиции на построение качественной клиентской базы и повышения уровня обслуживания.

Для этого развивают инфраструктуру, особенно в сфере урегулирования страховых случаев, создают личные кабинеты клиентов, различные аналитические сервисы, новые технологии покупки полисов.

При этом автоматизация бизнес-процессов рассматривается как эффективный путь снижения расходов, в том числе при работе с посредниками. Ренессанс страхование сотрудничает с крупнейшим банком по ипотечному страхованию, и наши онлайн сервисы позволяют обслуживать клиентов даже в тех филиалах банка, где территориально мы не представлены.

#### **Какие изменения произошли на рынке автострахования? Как изменилась доля страхования некредитных автомобилей. Выросла ли доля договоров страхования с франшизой? Изменились ли тарифы?**

Как и прогнозировалось, в этом году рост сегмента автострахования замедлился в результате стагнации продаж новых автомобилей. Мы отмечаем, что действительно доля договоров с франшизой растет. Если пять лет назад она не превышала 15%, то сейчас каждый четвертый договор каско заключается с франшизой. Основная причина заключается в повышении финансовой грамотности клиентов. Все больше клиентов понимают, что могут существенно сэкономить на стоимости полиса, включая в него франшизу.

Изменение тарифов происходит регулярно, обычно дважды в год: компенсируется влияние инфляции, корректируются колебания убыточности по различным моделям, проводятся акции по наиболее интересным для нас сегментам и маркам автомобилей.

**По данным опроса страховых компаний, проведенного «Эксперт РА», страхование имущества граждан является одним из наиболее перспективных видов розничного страхования. Тем не менее, темпы прироста взносов в этом сегменте в 2012 году были невысоки (порядка 10%). Что сдерживает развитие этого вида страхования?**

Пока нет серьезных предпосылок для того, чтобы этот рынок стал массовым. Клиенты не понимают целесообразности этого вида страхования. И, к сожалению, нет законодательных инициатив в этой сфере. Наоборот, государство полностью берет на себя расходы, связанные с каким-либо природным катаклизмом, вместо того, чтобы разработать стимулирующие меры для граждан на страхование недвижимости. Поэтому рынок развивается медленно, в основном за счет страхования недвижимости клиентами, доход которых выше среднего и для которых риски более очевидны.

**Темпы прироста розничного ДМС соответствуют уровню инфляции стоимости медицинских услуг. Что сдерживает развитие розничного ДМС?**

В нашем портфеле доля корпоративного ДМС составляет 90%. Есть небольшой сегмент частных клиентов, который сегодня составляет не более 10% - это в основном родственники клиентов, застрахованных по корпоративным программам. Для развития розничного ДМС необходимо разрабатывать стимулирующие решения на законодательном уровне, в т.ч. налоговые льготы.

**Как Вы оцениваете объем взносов и выплат в сегменте страхования мобильных телефонов и иной цифровой техники? Каковы перспективы развития этого сегмента?**

Это новый продукт для страхового рынка. Мы реализуем подобный пилотный проект, но результаты прогнозировать пока сложно. Ключевой фактор успеха в реализации таких программ страхования – качественная мотивация продавцов (в отличие от автострахования, страхование цифровой техники - продукт предложения, а не спроса). Кроме того, очень важна отработанная технология урегулирования убытков, предотвращающая мошенничество.

**Как Вы оцениваете динамику сегмента некредитного страхования от НС? Каковы его перспективы?**

Перспективы сегмента некредитного страхования от несчастного случая очень слабые. Розничный НС почти весь либо кредитный, либо в рамках автострахования. Культура страхования по этому виду в нашей стране практически неразвита.

**Как Вы оцениваете позиции кэптивных страховщиков и компаний, связанных с банками, на рынке розничного страхования? Ощущаете ли Вы рост уровня конкуренции в страховой рознице?**

Кэптивные страховщики очень активно выходят на рынок розничного страхования. Мы ощущаем это, в том числе, фиксируя попытки переманивания наших специалистов, а у нас одна из лучших розничных команд на рынке.

**Как Вы оцениваете потребность страховых компаний в новых офисах продаж и урегулирования убытков?**

Иметь стабильно работающий офис, дать возможность клиенту лично увидеть сотрудников и помещения компании, особенно важно для регионов. В целом потребности

в развитии офисной сети у рынка нет, гораздо важнее и эффективнее инвестировать в онлайн сервисы, особенно благодаря последним законодательным инициативам. Будущее за онлайн урегулированием страховых случаев, когда клиент самостоятельно с места ДТП будет отправлять необходимые документы и фотографии. В нашей компании ежемесячно увеличивается число клиентов, активно пользующихся личным кабинетом.

**Как Вы оцениваете долю продаж страховых продуктов через неспециализированных страховых посредников (авиакомпании, салоны связи, супермаркеты и пр.)? Насколько перспективен этот канал продаж?**

Нестраховые посредники – это один из ключевых каналов продаж, быстроразвивающийся и с очень хорошими перспективами. Наши проекты с питерским «Единым центром документов», мобильным ритейлером «Связной» и банком «Тинькофф Кредитные Системы» очень успешны. Основное преимущество таких посредников - способность предложить страховку клиенту именно в тот момент, когда он в ней нуждается. Многие онлайн продавцы начинают понимать это преимущество и расширяют свой пакет предложений для клиента. Те же сайты - агрегаторы, продававшие только авиабилеты, теперь предлагают и страхование, и аренду автомобилей, и бронирование отелей.

**Как развиваются интернет-продажи? Какую долю они занимают в общей структуре розничных продаж?**

Онлайн продажи продолжают демонстрировать отличные темпы развития. Недавно стартовавшие в нашей компании онлайн продажи полисов путешественников показывают рост 25 % ежемесячно. При этом мы не вкладывали серьезных инвестиций в продвижение этого вида страхования. Просто сделали очень понятный интерфейс, продумали навигацию, автоматически учли требования визовых служб – в общем сделали все, чтобы клиенту было удобно покупать страховку именно на нашем сайте. Полис оплачивается банковской картой, затем приходит на указанную почту, его можно распечатать и взять с собой в консульство или в поездку.

Кроме того, по итогам года прямые продажи по автострахованию по-прежнему показывает высокий уровень пролонгации и доля прямых продаж в нашем портфеле составляет 10%.

**Какие поправки к закону о страховом деле (создание реестра страховых агентов, ограничение комиссии, определение Минфином минимальных стандартов правил страхования, иное) окажут наиболее значимое влияние на рынок розничного страхования?**

Реестр агентов – удачная инициатива, повышающая прозрачность рынка и очищающая его от недобросовестных сотрудников. Минимальные стандарты правил страхования – хороший вариант решения проблемы защиты клиентов от неплатежеспособных компаний. На мой взгляд, реально важной для розничного рынка инициативой и качественный шаг вперед стала бы реализация продаж ОСАГО онлайн, что снизит стоимость администрирования договоров и уменьшит риски мошенничества.

**Какие меры будут способствовать улучшению имиджа страховых компаний? Что для этого нужно сделать компаниям и страховому сообществу в целом?**

Мы вкладываем серьезные инвестиции в то, чтобы клиент вне зависимости от канала продаж получил полную информацию о своем полисе, как будет проводиться урегулирование, сроки выплаты и т.д. Аттестация, контроль знаний посредников и агентов, информационная поддержка, система обучения – мы принимаем все меры для того, чтобы клиент не оказался дезинформирован.

Более глобальная задача заключается в том, чтобы клиент стал воспринимать страховую компанию в новой роли. Не просто как плательщика денег, выручающего в сложной

жизненной ситуации, а в худшем случае – из которого надо выбивать эти деньги. Страховая компания должна стать партнером, который решит проблему целиком – поможет получить необходимый ремонт на СТОА, нужные гарантии, проверит, что установлены оригинальные запчасти, решит проблему с очередями на ремонт. Более того роль страховой компании - предупредить проблему, провести серьезную работу по обеспечению безопасности клиента. Например, проинформировать его о возросшей вероятности угона данной марки автомобиля, как это делается в нашей компании.

Компания должна уметь понимать с помощью информационных систем особенности и специфику клиента, его семьи, его бизнеса, чтобы предлагать соответствующие его спросу кросс-продажи. Стать консультантом – это гораздо больше, чем быть просто продавцом страховок. И конечная цель – сделать все, чтобы клиент оставался с нами долгие годы.

### **Каков Ваш прогноз развития страховой розницы на ближайшие годы?**

Абсолютно точно можно прогнозировать рост консолидации рынка. Уже сейчас на топ-10 приходится 64% всего рынка страхования. И только крупные компании смогут соответствовать требованиям по страховым резервам, информационным технологиям и т.д.

При отсутствии серьезных изменений в экономической конъюнктуре, прогноз развития розничного рынка страхования вполне позитивный. Как изменится ситуация с локомотивом рынка – автокаско – покажет время. Скорее всего, из-за последних решений Верховного суда нас ожидает рост тарифов.

Еще один явный тренд для всей страховой отрасли – повышение эффективности бизнеса за счет автоматизации бизнес-процессов и технологий. Сокращение издержек, приближение маржи к европейским показателям - первоочередные задачи для ведущих страховщиков.

## **Интервью с Сергеем Ефремовым, исполнительным вице-президентом СГ МСК**

### **Сергей Иванович, какие основные события произошли в сегменте розничного страхования в 2012 – 2013 годах?**

Прошедший год на страховом рынке был богат на события, многие из которых оказали существенное влияние на его дальнейшее развитие. По настоящему поворотным в судьбе российского розничного страхового рынка стало распространение действия закона о защите прав потребителей на страхование, а также запуск базы данных по проверке коэффициентов «бонус-малус» в ОСАГО (АИС КБМ), которая позволяет рассчитывать тарифы на ОСАГО с учетом страховой истории водителя.

Например, уже по итогам первого квартала 2013 года мы увидели, что число страхователей, меняющих страховую компанию с целью получения более выгодного тарифа, значительно снизилось. Уровень пролонгации в СГ МСК за данный период увеличился на 10-15%. Контроль учета КБМ и проверка их через АИС РСА уже не позволяют посредникам реализовать собственную политику в области предоставления скидок на ОСАГО.

### **Как применение закона о защите прав потребителей повлияло на работу страховых компаний и развитие рынка розничного страхования?**

Не будет преувеличением сказать, что распространение действия закона о защите прав потребителей на страхование разделило развитие страхового рынка на «до» и «после». С одной стороны, безусловно, с этого момента началось формирование цивилизованного подхода в разрешении страховых споров, что со временем приведет к улучшению отношений в сфере страховых услуг. С другой стороны, ряд мер стал шоком для страховых компаний. Среди них: не признание Верховным судом учета износа автомобиля, обязательство для страховых компаний платить по ДТП, которые совершены не вписанными в полис автокаско водителями, возмещение утраты товарной стоимости, признание страховым случаем угона транспортного средства с оставленными в салоне документами и ключами.

К сожалению, еще одним минусом переходного этапа развития рынка стало появление большого количества юридических компаний, готовых воспользоваться сложившейся ситуацией, представляя интересы страхователей в суде.

Но в целом, повторюсь, страховой рынок становится более клиентоориентированным, компании уделяют повышенное внимание вопросу качества и сроков урегулирования убытков.

### **Какие изменения произошли в сфере урегулирования убытков страховых компаний? Как изменились технологии, требования к качеству?**

Развитие центров урегулирования убытков за счет современных IT решений, повышения уровня технологичности, привлечения профессиональных кадров становится главным трендом развития страхового рынка. Распространение закона о защите прав потребителей на страхование, ряд других нововведений, концентрация рынка заставляют страховые компании, по крайней мере, из ТОП-10, искать все новые способы повышения собственной эффективности.

В связи с этим снижение затрат на урегулирование и повышение качества принятия решения становятся предпосылками к централизации процессов урегулирования убытков. Например, для компаний федерального уровня характерна централизация входящей и исходящей суброгации. Это означает, что требование о компенсации возмещения, выплаченного пострадавшему в ДТП по полису ОСАГО, поступает не в филиал компании виновника в регионе, где произошло ДТП, а в головной офис компании. Решения по исходящей суброгации также принимаются в центральном офисе компании, что значительно повышает качество принятия решения.

Если говорить об СГ МСК, то нами полностью реализована централизация расчета выплат по ОСАГО и КАСКО. С целью повышения эффективности блока и урегулирования произведена централизация согласования счетов со станциями технического обслуживания (СТОА) и согласований скрытых повреждений, выявленных в ходе ремонта на СТОА по региональной сети.

В целом можно сказать, что 2012 год для крупных компаний стал годом динамичного роста и внутренних преобразований. Большое внимание в течение 2013-2014 гг компании будут уделять вопросам повышения оптимизации процессов и повышения эффективности, эта работа уже начинает давать ощутимый положительный эффект.

### **Какие изменения произошли на рынке автострахования?**

В 2012 году продажи иностранных автомобилей через салоны выросли примерно на 18%. Таким образом, был превышен уровень докризисного 2008 года, что еще один-два года назад казалось недостижимой задачей. Несмотря на то, что динамика рынка в 2013 году постепенно начала замедляться (снижение продаж в 1 квартале 2013 года составило 4,5%), люди продолжают покупать автомобили и активно брать автокредиты в банках.

Доля страхования некредитных автомобилей так и не смогла превысить планку 40%. Главной причиной, сдерживающей рост является чувствительность населения к цене страхования. Кроме того, клиенты, осознанно принимающие решение о страховании, как правило, предъявляют совершенно четкие и довольно высокие требования к продукту и сервису, но, вместе с тем, не всегда готовы оплачивать свой выбор. Это сдерживает страховщиков, немногие из которых готовы и умеют гибко работать с этим сегментом клиентов, двигаться вперед и расширять линейку дорогих продуктов.

Доля договоров с франшизой ежегодно растет на 7-10%, но в абсолютном выражении этот показатель незначителен. Страхователи пока не готовы воспринимать франшизу как способ минимизации расходов на страхование. В свою очередь, сдерживают развитие продаж страховок с франшизой и банки, принимающие транспортное средство при страховании в качестве залога.

С ростом инфляции цен на автомобили, страховые компании вынуждены ежегодно пересматривать тарифы, для того чтобы иметь резервы для выплаты убытков. Не так давно СГ МСК ввела новое тарифное руководство. Добавлены новые коэффициенты, изменены подходы к тарификации и пролонгации. Изменения позволят повысить рентабельность портфеля компании по страхованию транспортных средств, оперативность в реагировании на изменения конъюнктуры рынка. Корректировка в тарифах затронула практически все марки и модели автомобилей. Так, новые тарифы учитывают такие факторы как семейное положение водителей, наличие детей, пол. Изменена также система тарификации по риску «угон», выделены рискованные группы транспортных средств, для которых определены обязательные требования по противоугонным устройствам.

### **По данным опроса страховых компаний, проведенного «Эксперт РА», страхование имущества граждан является одним из наиболее перспективных видов розничного страхования. Тем не менее, темпы прироста взносов в этом сегменте в 2012 году были невысоки (порядка 10%). Что сдерживает развитие этого вида страхования?**

Большинство проблем розничного страхового рынка можно свести к одному фактору – низкой страховой культуре. Недостаточно высокий уровень доходов населения, информационный вакуум о преимуществах страхования серьезно сдерживают развитие целого ряда сегментов страхового рынка.

За последние 10-15 лет наши граждане с приобретением транспортных средств, коттеджей, загородных домов постепенно учатся цивилизованному управлению имуществом, в том числе благодаря страхованию. К сожалению, мотивирующим фактором часто становятся стихийные бедствия, например, пожары, возникшие из-за

аномальной жары в 2010 году на всей территории сначала Центрального федерального округа, а затем и в других регионах России.

**Темпы прироста розничного ДМС соответствуют уровню инфляции стоимости медицинских услуг. Что сдерживает развитие розничного ДМС?**

Основным сдерживающим фактором является высокая убыточность этого вида страхования, что, естественно, влечет за собой высокие цены на такие услуги. У нас не принято системно заботиться о своем здоровье и часто полис ДМС является катализатором такого начинания, когда страхователь пытается получить наиболее полный спектр медицинских услуг независимо от страхового покрытия.

**Как Вы оцениваете объем взносов и выплат в сегменте страхования мобильных телефонов и иной цифровой техники? Каковы перспективы развития этого сегмента?**

На мой взгляд, страхование мобильных телефонов и другой цифровой техники не имеет большой перспективы в связи с интенсивным развитием технологий, быстрым обновлением модельного ряда и удешевлением техники предшествующих поколений. Вместе с тем, этот вид страхования имеет свою емкость и потребителей.

Если говорить в целом о высоких технологиях, то гораздо более динамичное развитие мы будем наблюдать в сегменте защиты пластиковых карт от мошеннических действий. Проникновение пластиковых карт ежегодно увеличивается, параллельно с ростом мошеннических схем растет потребность в способах их предотвращения, минимизации рисков при использовании пластиковых карт.

**Как Вы оцениваете динамику сегмента некредитного страхования от НС? Каковы его перспективы?**

В настоящее время страхование от несчастных случаев чаще всего используется в качестве коробочного продукта при защите жизни и здоровья в бытовых ситуациях, при путешествиях по России. Спрос на эту услугу находится на стабильно высоком уровне, что дает повод предположить развитие этого вида страхования в перспективе при условии более эффективной организации продаж со стороны страховых компаний.

**Как Вы оцениваете потребность страховых компаний в новых офисах продаж и урегулирования убытков?**

Открытие новых офисов продаж и урегулирования обусловлено спецификой развития рынка и менталитетом потребителей страховых услуг. Наличие качественной и технологичной инфраструктуры бизнеса для большинства потребителей страховых услуг является определяющим фактором при выборе страховой компании. Другими словами, для большой категории потребителей важно получить информацию об услуге, продукте из первых уст, т. е. в офисе страховой компании.

Важным фактором эффективной организации урегулирования убытков является доступность обращений со стороны страхователей. Поэтому сегодня активное развитие получает услуга, в рамках которой страхователю предоставляется возможность урегулирования на станции технического обслуживания, куда он направлен на ремонт.

**Как развиваются интернет-продажи?**

Интернет все больше входит в нашу повседневную жизнь. В России развитие страхования рисков, связанных с электронной торговлей, в значительной степени сдерживается отсутствием закона, регламентирующего порядок и формы использования электронной подписи.

Очевидно, что широкое распространение интернет-технологий в страховании – вопрос уже самого ближайшего будущего. Я не исключаю того, что через три-пять лет интернет,

как канал продаж, может выйти на уровень других каналов, используемых страховыми компаниями.

**Каков Ваш прогноз развития страховой розницы на ближайшие годы?**

Розница будет расти, причем рост будет в значительной степени обеспечен лидерами рынка – компаниями из ТОП-20, которые уже сейчас формируют более 65% объема сборов.

Тенденцией последних 2-3 лет стало развитие канала прямых продаж, когда коммуникация между страхователем и страховщиком (оформление, продажа и сопровождение полисов страхования) происходит напрямую, без посредников.

Ключевыми драйверами развития розничного рынка в 2013 году останутся банковское страхование, страхование автокаско и ОСАГО, страхование имущества физических лиц, страхование имущества и личные виды страхования.

## Приложение 3. Индексы российского страхового рынка

### Индекс концентрации

Индекс концентрации отражает изменение относительной рыночной доли крупнейших российских страховщиков.

Индекс рассчитывается как доля топ-10 страховщиков по взносам в совокупных рыночных взносах (без учета ОМС), включая входящее перестрахование. Значения индекса имеют определенную сезонность, так как ряд компаний в начале года заключают крупные договоры страхования, технически получая при этом большую долю на рынке.

График 1. Индекс концентрации



Источник: «Эксперт РА»

### Индекс резервов

Индекс резервов отражает изменение величины страховых обязательств крупнейших российских страховщиков.

Индекс рассчитывается как отношение текущей величины страховых резервов топ-10 лидеров рынка по взносам к базовому уровню (по данным на 31 декабря 2010 года). Для правильной интерпретации динамики индекса необходимо также учитывать изменения уровня концентрации отрасли.

График 2. Индекс резервов



Источник: «Эксперт РА»

### Индекс капитала

Индекс отражает изменение уровня капитализации крупнейших российских страховщиков.

Индекс капитала рассчитывается как отношение текущего размера собственных средств десятки лидеров рынка по взносам к базовому уровню (по данным на 31 декабря 2010 года). Для правильной интерпретации динамики индекса необходимо также учитывать изменения уровня концентрации отрасли.

### График 3. Индекс капитала



**Источник:** «Эксперт РА»

Индексы рассчитываются ежеквартально на основе отчетности страховых компаний и данных ФСФР. При этом учитываются данные только по отдельным юридическим лицам, а не страховым группам. Список крупнейших страховых компаний по объему собранных страховых взносов не фиксируется, а обновляется каждый квартал.

Более детальная информация по расчетам индексов страхового рынка с данными по компаниям, включенным в расчет, приведена на сайте <http://www.raexpert.ru/indices/ind>.