Дмитрий Усанов,
независимый эксперт

Новые возможности при страховании каско

В соответствии с данными, опубликованными ФССН, по итогам девяти месяцев 2010 года падение сборов по каско составило 2,4%, в целом по рынку наметилась тенденция к росту объема сбора страховых премий. Большинство компании из ТОП-15 по каско увеличили свои портфели, за исключением страховых компаний «Ингосстрах» (-13,8%), «УралСиб» (-32,2%), МСК (включая «Спасские ворота») (-35,7%), а также «Цюрих. Ритейл» (-40,4%), которая теперь на 11 месте в рейтинге.

Дополнительные опции – в фаворе

В конце 2008 года казалось, что самыми востребованными на рынке будут экономные продукты, которые предусматривают различные ограничения в покрытии рисков или в дополнительном сервисе. Сейчас многие компании могут предложить широкий выбор таких продуктов: от страхования только риска тотальных убытков и угона до покрытия только одного убытка с одинаковой страховой

суммой для всех моделей автомобилей. Но, как показало время, такие продукты стали продаваться «со скрипом». Связано это в основном с тем, что российский клиент заранее относится к страховщику, как к обманщику. И если при заключении договора он слышит об ограничениях условий, то часто первая реакция негативная.

На сегодняшний день многие страховщики предлагают дополнительные опции к полису автокаско, предлагаю рассмотреть основные из них.

Наиболее популярная опция, которую предлагают компании – услуга выезда аварийного комиссара на место страхового события. Многие компании предлагают аварийного комиссара бесплатно для автомобилей премиум класса, остальным клиентам предлагается услугу докупить – её стоимость варьируется от 600 до 6000 рублей, что в первую очередь зависит от двух важных условий:

1. На какие события приезжает аварийный комиссар? Самый дешевый приедет только на ДТП с двумя и более участниками, более дорогой – на любое событие, например, если страхователь обнаружил утром оторванное зеркало.
2. Будет ли аварийный комиссар собирать справки в ГИБДД? Это очень популярная опция, так как клиенты не любят простаивать в очередях в ГИБДД, а затем привозить в страховую компанию справки. Стоит такая «добавка» около 600 рублей.

Однако здесь существует оборотная сторона медали, о которой не говорят при заключении договора: часто аваркомы задерживают передачу документов в компанию, так как не проявляют должной настойчивости при получении справок. Причем в некоторых регионах (например в Санкт-Петербурге) получение справок из ГИБДД превращается в целую эпопею. В итоге страдает клиент, так как компания увеличивает сроки на выплату страхового возмещения.

В любом случае в будущем стоимость этой услуги будет снижаться, так как аварийный комиссар на месте ДТП препятствует страховому мошенничеству, и компания получает достоверную информацию. Сейчас эта опция уже очень популярна в крупных городах – более 50% заключаемых договоров автокаско предусматривают выезд аварийного комиссара.

В последнее время становится популярной услуга техпомощи на дорогах. Но из компаний, входящих в ТОП-15, ее могут предложить только «Росгосстрах», «Ингосстрах», «РЕСО-Гарапнтия», «Ренессанс Страхование» и РОСНО.

В основном услуга включает помощь водителю в следующих жизненных ситуациях:

- Кончился бензин (доливают пять литров бензина, чего с запасом хватит, чтобы доехать до ближайшей заправки)
- Не заводится автомобиль (чаще всего эта услуга востребована зимой и связана с разрядкой аккумулятора)
- Проколото колесо – его заменяют (если вдруг нет запасного, то отвезут до ближайшего шиномонтажа – где отремонтируют проколотое колесо за счет клиента – и доставят обратно).

«Ренессанс Страхование» и «РЕСО-Гарантия» дополнительно включают в эту услугу эвакуацию в автосервис или другое место в случае поломки автомобиля, если специалистам не удалось устранить неисправность на месте. А РОСНО предлагает открыть двери, если случайно ключи остались внутри автомобиля, но не выручит, если не заводится мотор. Из всего разнообразия технической помощи «Цюрих.Ритейл» может только предложить эвакуировать автомобиль в случае неисправности.

За дополнительную плату «Ренессанс Страхование», «Цюрих.Ритейл» и «Прогресс-Гарант» предлагают клиентам возможность взять автомобиль в аренду на время ремонта своего железного друга. Лимита в 10 000 рублей хватит на недельную аренду автомобиля среднего класса (например, Форд Фокус) или на два дня аренды бизнес-класса (Тойота Камри). Первые две из названных компаний готовы предложить клиенту такси, в случае эвакуации автомобиля с места ДТП, и стоит такая услуга 300 рублей, даже если ДТП произошло в области.

Кроме того, распространены опции по выплатам без справок при повреждении стеклянных элементов, либо одной детали кузова. Ряд компаний предоставляет их бесплатно на основании правил страхования, хотя большинство требует за них доплату.

Цены

Наиболее актуальны эти дополнения для женщин-водителей, что-то вроде услуги «мужчина на час». Но и сильной половине автовладельцев не помешает профессиональная помощь, если вспомнить, какие суровые зимы у нас в последние годы: ведь даже новенькая иномарка может не завестись при морозе -30°. По данным опроса, проведенным Исследовательским центром портала SuperJob.ru в Москве, проколов колесо, 72% водителей поменяют его самостоятельно, 19% позвонят мужу/другу и только 6% готовы обратиться к специалистам. В первую очередь это связано с довольно высокой сто-

имостью услуги – в среднем по Москве поменять колесо обойдется в 1800 рублей. А страховые компании просят в среднем 1000 рублей за такую «добавку» к каско, либо предлагают её за символическую цену клиентам, страхующим автомобили дороже 1 млн рублей. У большинства компаний воспользоваться такой услугой можно более одного раза в течение договора. С учетом всех вариантов возможной помощи на дороге – услуга становится популярной. Ее реализовывают через риск «Дополнительные расходы», для этого страховые компании либо изменили правила каско, либо создали новые правила страхования, как, например, «Ингосстрах». Многие компании предоставляют дополнительные опции бесплатно при страховании автомобилей дороже 1,5 млн. рублей. Почти все предлагают мульти-

драйв, с небольшим ограничением возраста и стажа допущенных к управлению лиц. Некоторые предоставляют персонального менеджера по урегулированию, доставку направления на ремонт страхователю или на СТОА, выделенную линию в контакт-центре, выплату без справок до 5% от страховой суммы, даже могут предложить страхование риска «Несчастный случай» в подарок.

Востребованность опций

Сегодня спрос на услуги компаний, оказывающих помощь автомобилистам при технических и юридических проблемах, сегодня высок, как никогда. Чаще всего автомобилисты сталкиваются с такими неприятностями, как поломка электрооборудования или системы зажигания, невозможность запустить двигатель на морозе.

В случае возникновения перечисленных неприятностей большинство автовладельцев вынуждено полагаться на собственные силы или обращаться за помощью к другим водителям. Совсем иначе обстоят дела в экономически развитых странах, где целая отрасль сервиса специализируется на оказании помощи в нештатных ситуациях. В Европе подобные услуги востребованы, и соответствующий сервис отлично развит. Например, в Англии 80–85% автолюбителей состоят в автомобильных клубах, членами только одного немецкого клуба ADAC являются 15 млн. водителей.

Перспективы

В ближайшее время можно ожидать развития клиентского сервиса, появления новых интересных опций к каско. Например, уже давно «РЕСО-Гарантия», МАКС и «Ренессанс Страхование» активно используют SMS-сервис информирования страхователей о необходимости внести второй взнос или пролонгировать полис, о действиях на месте ДТП, о состоянии выплатного дела.

В марте аналогичный сервис запустила страховая компания РОСНО, в апреле – НСГ, а 9 ноября проект стартовал в «Альфа-Страховании». Компании понимают, что в ближайшем будущем клиенты станут требовательны не только к качеству услуги, а также к дополнительным опциям продукта каско. Во многих компаниях активно внедряются принципы CRM системы, модели взаимодействия, предполагающей, что центром всей философии бизнеса является клиент, а основными направлениями деятельности– меры по поддержке эффективного маркетинга, продаж и обслуживания клиентов.