

*Рейтинговое агентство АК&М подготовило ренкинг лояльности ведущих российских страховых компаний, отражающий частоту их отказов в страховом возмещении в прошлом году (есть в распоряжении «Известий»). Из него следует, что вероятность получить выплату у мелких страховщиков гораздо выше, чем у крупных.*

Лидеры среди страховщиков по лояльности к своим клиентам установлены в нескольких сегментах, к которым компании отнесены в зависимости от сумм страхового возмещения, выплаченных ими в 2012 году.

При расчете индекса учтены следующие показатели, опубликованные Федеральной службой по финансовым рынкам: совокупный объем страховых выплат, количество урегулированных случаев, а также число отказов в выплатах.

В сегменте крупнейших страховых компаний, каждая из которых в прошлом году выплатила более 10 млрд рублей, лучший показатель у ВСК – 0,64. В тройке лидеров – «Ренессанс Страхование» и «Ингосстрах».

Среди крупных страховщиков (выплаты в 2012 году составили более 1 млрд рублей, но менее 10 млрд рублей) лидирует страховое общество «ЖАСО», индекс которого равен 0,92. На втором и третьем местах расположились «УралСиб» и «Россия». В группе средних игроков рынка (выплаты от 200 млн рублей до 1 млрд рублей) три страховых компании – «Чулпан», «Открытие Страхование», «Русский страховой центр» – имеют показатель, равный единице. На четвертом и пятом местах ренкинга оказались «АИГ страховая компания» и «МСК Страж» с показателями 0,99 и 0,92 соответственно.

В сегменте небольших страховщиков (выплаты менее 200 млн рублей) сразу пять компаний имеют одинаковый индекс лояльности, равный единице. Это страховые компании «Сибирский Спас», «Коместра», «СОГАЗ-Агро», «Универс-Гарант» и «Траст».

Согласно полученным данным, в сегменте менее крупных страховых компаний индекс лояльности выше. Так, в группе небольших страховщиков все пять лидеров ренкинга имеют наибольшее значение данного показателя. Зато в сегменте крупнейших

страховых компаний таковых вовсе не оказалось.

Ведущий аналитик РА «АК&М» Александр Хибухин обращает внимание на тот факт, что с уменьшением объемов выплат, как правило, снижается и уровень отказов в страховом возмещении. В связи с этим, по его словам, индексы лояльности страховщиков, например, третьего и четвертого сегментов оказались выше, чем у крупнейших страховых компаний.

– По-видимому, это связано с резким уменьшением количества страховых случаев как таковых, что повлекло за собой и снижение относительной доли отказов. Так, зачастую результативность в низших спортивных лигах бывает выше, нежели в первых эшелонах, – пояснил Хибухин.

По словам начальника отдела рейтингов страховых компаний «Национального рейтингового агентства» Татьяны Никитиной, представленные цифры могут быть обусловлены тем, что «крупные страховщики проводят более жесткую политику выплат». Основными причинами, говорит эксперт, являются лучшие возможности оценки обстоятельств страхового случая, более высокая вероятность выявления случаев мошенничества.

Кроме того, эксперты отмечают, для небольших компаний понятие «ценности клиента» выше, чем для крупных.

При этом специалисты подчеркивают, что лояльное отношение к клиентам определяется не только политикой выплат, но и наличием дополнительных сервисов, информационной открытостью, комплексностью услуг при наступлении страхового случая (аварийный комиссар, эвакуация, юридическое сопровождение) и т.д.

– Рейтинг не учитывает такой показатель, например, как время ожидания клиента, затраченное на урегулирование убытка, – комментирует руководитель направления инвестиционного консультирования «Нексия Пачоли Консалтинг» Ольга Смирнова. Сегодня, по ее словам, зачастую сроки выплат существенно растягиваются.

– Причины связаны с организационными вопросами: нехватка специалистов, несовершенство организации документооборота в компании. Подобные проблемы как раз характерны для малых компаний и компаний, работающих на рынке незначительное время, – говорит Смирнова.

В связи с этим страхователи с каждым годом делают выбор в пользу крупнейших страховщиков, в пользу надежности, что зачастую у клиентов тождественно знанию бренда, считает директор департамента маркетинговых коммуникаций СК «АльфаСтрахование» Светлана Бери.

Именно поэтому некоторые участники рынка считают представленный рейтинг не слишком корректным.

– Считать объективным рейтинг, составленный лишь по одному показателю отказов, нельзя. Как минимум нужно учитывать размер средней выплаты, средние сроки урегулирования. Факторов, характеризующих лояльность по отношению к клиентам, значительно больше: число точек урегулирования, сложность и длительность процедур согласования, количество необходимых для оформления выплаты документов, наличие круглосуточного консультационного центра, число бесплатных допсервисов, процент ответов на обращения клиентов и скорость реагирования на запросы, наличие очередей и электронной очереди для их разгрузки и многое другое, вплоть до наличия Coffee Point и детских уголков в помещениях для подачи заявлений, – объясняет представитель крупного страховщика.

Кроме того, эксперты советуют обращать внимание на процент страховых случаев, которые заканчиваются судом, и на то, кто из страховщиков лидирует по числу судебных споров с недовольными клиентами. У некоторых компаний этот показатель гораздо выше среднерыночного.

## КАК ПЛАТЯТ СТРАХОВЫЕ КОМПАНИИ

### Индекс лояльности крупнейших страховых компаний

|                                |       |
|--------------------------------|-------|
| 1 ВСК                          | 0,639 |
| 2 ГРУППА РЕНЕССАНС СТРАХОВАНИЕ | 0,567 |
| 3 ИНГОССТРАХ                   | 0,541 |
| 4 РЕСО-ГАРАНТИЯ                | 0,514 |
| 5 АЛЬФАСТРАХОВАНИЕ             | 0,428 |

### Индекс лояльности средних страховых компаний

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| 1 ЧУЛПАН                  | 1,000 |
| 2 ОТКРЫТИЕ СТРАХОВАНИЕ    | 1,000 |
| 3 РУССКИЙ СТРАХОВОЙ ЦЕНТР | 1,000 |
| 4 АИГ СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ  | 0,991 |
| 5 МСК СТРАЖ               | 0,923 |

### Индекс лояльности крупных страховых компаний

|                    |       |
|--------------------|-------|
| 1 ЖАСО             | 0,920 |
| 2 УРАЛСИБ          | 0,789 |
| 3 РОССИЯ           | 0,684 |
| 4 ГУТА-СТРАХОВАНИЕ | 0,583 |
| 5 МАКС             | 0,466 |

### Индекс лояльности небольших страховых компаний

|                               |       |
|-------------------------------|-------|
| 1 СИБИРСКИЙ СПАС              | 1,000 |
| 2 СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ КОМЕСТРА | 1,000 |
| 3 СОГАЗ-АГРО                  | 1,000 |
| 4 УНИВЕРС-ГАРАНТ              | 1,000 |
| 5 ТРАСТ                       | 1,000 |

ИСТОЧНИК: РЕЙТИНГОВОЕ АГЕНТСТВО АК&М

Историк Алексей Ширманов Т. 22.05.13

ИЗВЕСТИЯ