



*Компания «АльфаСтрахование» информирует о том, что реальный показатель отказов в выплатах по каско в первом квартале 2013 года составляет 0,15% – абсолютное количество отказов 44 при количестве заявленных страховых случаев 30141. Причина высокого показателя отказов в официальной статистике – включение в нее страховых случаев, которые не были урегулированы и закрыты из-за неявки клиентов за длительный период времени – более 2 лет.*

Уровень в 20% отказов по каско, о котором в течение 18.06–19.06.2013 сообщает ряд СМИ, не соответствует реальному положению дел. Причина расхождения в данных заключается в особенностях отчетности. В отказы первого квартала 2013 года были внесены страховые случаи, не урегулированные ранее по причине длительной (более 2 лет) неявки клиента в сервисные центры для произведения ремонта автомобиля или в офис страховой компании за денежной компенсацией.

В надзорный орган страхового рынка – ФСФР, который занимается сбором и публикацией статистики, в том числе по количеству урегулированных страховых случаев, и на основании статистики которого были опубликованы данные о 20% отказов по каско, компанией «АльфаСтрахование» были отправлены данные с учетом произведенного в первом квартале 2013 года массового списания старого РЗУ (резерв заявленных, но не урегулированных убытков) – технического мероприятия по «закрытию» страховых случаев, которые не были урегулированы ранее по причине неявки клиентов в сервисные центры и офис страховой компании в течение более чем 2 лет. Из 5988 отказов по каско в первом квартале 2013 года, показанных в статистике, 5944 – это результат списания РЗУ.

По данным ФСФР, по итогам 2012 года доля отказов «АльфаСтрахования» в выплате по каско составила 3,5%. Это один из самых низких показателей на рынке – компания заняла 81-е место на рынке по этому показателю. При этом большинство отказов носит чисто технический характер: собран неполный пакет документов, используются неверные формулировки или само заявление написано некорректно. По итогам 2012 года уровень отказов в выплатах по ОСАГО «АльфаСтрахования» составил 0,03% при количестве действующих договоров компании свыше 1,5 млн. Это минимальный уровень из топ-30 страховщиков ОСАГО.

В 2013 году система урегулирования убытков в автостраховании не претерпела никаких изменений. Компания также максимально ответственно и лояльно подходит к процессу осуществления самих выплат. Количество отказов по каско составило 44 при количестве заявленных убытков 30141, то есть реальная доля отказов составляет 0,15%.

Количество отказов по ОСАГО по итогам первого квартала составило 18 при количестве заявленных убытков 25989, то есть доля отказов составляет 0,07%.

Автомобильные виды страхования имеют наибольшую степень проникновения среди населения, именно оно оказывает существенное влияние на восприятие потребителями как всего страхового рынка, так и отдельных страховых компаний. Поэтому «АльфаСтрахование» максимально ответственно подходит к урегулированию убытков по видам каско и ОСАГО. Основная причина низких показателей отказов – сервис, оказываемый «АльфаСтрахованием». В части урегулирования компания стремится переложить всю работу с плеч страхователя на собственных сотрудников и максимально лояльно подходит к вопросу осуществления выплат.

Источник: [Википедия страхования](#) , 20.06.13