

Страховщики оказались заложниками привычки: 90% страхователей по ОСАГО идут в компании виновников ДТП. Оказалось, что на этом можно хорошо сэкономить.

«Росгосстрах» совершил неожиданный ход, который может в корне поменять всю картину на рынке автострахования в Татарстане. Компания приняла решение перенести пункт урегулирования по ОСАГО для клиентов из других страховых компаний из Казани в Чистополь. Эксперты «Бизнес Online» считают, что таким образом «Росгосстрах» снижает финансовые потери, затрудняя клиентам другим компаний путь к получению компенсаций при ДТП. Пример «Росгосстраха» оказался заразительным – ему уже последовал ряд других страховых компаний.

Привычка – вторая натура

Страховой рынок республики взбудоражен недавним ноу-хау татарстанского отделения «Росгосстраха» (РГС), предпринятым «в целях повышения уровня клиентского сервиса для страхователей». Суть его заключается в том, что казанское подразделение РГС стало принимать по ОСАГО только своих клиентов, а потерпевшим других страховщиков предлагается обратиться в свою страховую компанию либо в офис «Росгосстраха», но в Чистополе.

Суть нововведения заключается в том, что в Казани РГС в случае ДТП будет возмещать ущерб только тем автолюбителям, которые застраховались в этой компании. Казалось бы, логичное решение, – удобнее обслуживаться в своей страховой, и акцент должен быть на своего клиента. Но, как говорят сами страховщики, сегодня большинство попавших в аварию автомобилистов за возмещением идут в компанию виновника ДТП.

«90 процентов автолюбителей идут за выплатами не в свою компанию, а в компанию виновника аварии. Дело в том, что многие просто не знают о том, что можно идти с заявлением в свою компанию. Когда говоришь им об этом, они удивляются тому, что уже несколько лет можно так делать», – объяснил причину этого феномена корреспонденту «Бизнес Online» Рамиль Хайруллин, региональный представитель ФАР «Федерация автомобилистов России».

Безусловно, решение РГС сильно повлияет на настроения на рынке. Отметим, что эта компания является крупнейшим игроком рынка ОСАГО в стране: в первом квартале 2013 года она получила 8,2 млрд страховых премий по этому виду страхования, заключив 3 млн договоров. При этом было выплачено по страховым случаям 5,2 млрд. Общее же число сборов всех российских СК в этот же период составило свыше 26 млрд рублей, договоров – 8.3 млн. Иными словами, РГС контролирует треть этого сегмента страхового рынка в целом по стране, примерно такая же доля у него и в Татарстане.

Экономическая подоплека

Один из участников страхового рынка, пожелавший остаться неназванным, видит в действиях коллег из РГС прежде всего экономическую подоплеку. «Причина таких решений РГС – экономическая и, по сути, строится за счет других страховщиков. Крайними в этой истории остаются страхователи, которые, конечно, не поедут за 120 км в Чистополь, а обратятся в другие страховые компании, на что РГС и рассчитывает. РГС фактически занимается так называемой селекцией страховых случаев в ОСАГО.

Если более конкретно и не вдаваясь в самые тонкости, то страховые компании возмещают друг другу средства, которые одна компания платит своему клиенту за виновника, застрахованного в другой страховой компании. При этом часто возникают судебные разбирательства, объясняет собеседник «Бизнес Online». По его словам, в Татарстане статистика показывает, что к уже произведенным выплатам по ОСАГО добавляются так называемые издержки судопроизводства – они возникают при разбирательстве, кто и насколько виноват в авариях. Эти издержки, которые в своем объеме доходят до 45% общих расходов на выплаты, страховые компании друг другу не возмещают. И поэтому РГС выгодно, чтобы страховые случаи урегулировали другие компании, на которых и останутся финансовым грузом все судебные издержки.

«Учитывая, что по статистике по «прямому урегулированию», то есть в свою страховую компанию приходит порядка 10 процентов пострадавших (остальные 90 процентов идут в компанию виновника, которой на данного клиента в принципе наплевать), то получается, что РГС уходит от 90 процентов судебных издержек, – говорит наш источник. – Интересно, что даже непосредственные клиенты РГС не всегда, согласно закону об ОСАГО и принятым к нему поправкам, могут обратиться в свою компанию (если есть более двух участников ДТП, нанесен вред здоровью и другие исключения). С учетом всех фактов, у РГС вообще останется не более 5–6 процентов клиентов от того объема, которые потенциально шли в РГС. Здесь еще один немаловажный фактор – РГС таким образом значительно снижает свои так называемые расходы на ведение

дела (зарплата сотрудникам, технические средства, содержание и аренда помещений), так как в более чем 10 раз снижает объемы работы по урегулированию страховых случаев не только в Казани, но и в целом по России, где они уже также запустили эту схему работы. Понятно, что эти расходы опосредованно перераспределяются на другие страховые компании».

«Удобная позиция – выплаты организовать через нас»

Корреспонденты «Бизнес Online» выслушали и точку зрения РГС, где не видят каких-либо нарушений в своем решении.

«Если у других игроков рынка есть свои клиенты, то почему они отказываются принимать у них заявления об урегулировании? Это очень удобная позиция – заключать договоры с ними, а выплаты организовывать через нас, «Росгосстрах». А наши клиенты в другие компании не ходят вообще, только к нам, – утверждает Фарид Хамадеев, директор филиала ООО «Росгосстрах» в Казани. – В соответствии с законом у компании на территории субъекта РФ должна быть одна точка, которая принимает заявления. И мы решили определить эту точку в Чистополе. Остальных клиентов по прямому урегулированию мы принимаем в любой точке. Действительно, многие автолюбители идут для выплат не к своей компании, а к компании виновника аварии. Наверное, это привычка, или им сложно найти свою компанию. При заключении договора никто не задумывается, где будет эта компания. А когда случается страховое событие, идут в ту, которая рядом».

Популизм убьет ОСАГО

На фоне «инноваций» РГС у страховщиков появилась новая головная боль, а именно принятое 27 июня постановление Верховного Суда России. Теперь в случае аварии страховка владельцу машины должна выплачиваться, даже если за рулем автомобиля был не ее хозяин. Особенно это актуально в случае угона авто. Страховщики называют это решение популистским и считают, что из-за роста рисков они будут вынуждены поднять цены на 15–30%.

«Вмешательство государства в рыночные механизмы, как правило, приводит к каким-то

последствиям. Государство выпускает популистские решения. При тех же тарифах страховщикам поднимают лимиты. Это приведет к тому, что страховые компании перестанут заниматься ОСАГО вообще или будут изворачиваться и продавать полисы только в тех сегментах, где хоть как-то можно свести концы с концами. Убытков будет гораздо больше при одной и той же цене. Популистские решения приводят к таким казусам, поэтому вопросы надо рассматривать комплексно», – возмущается Рустэм Сабилов, президент Союза страховщиков Татарстана.

Дурной пример заразителен

Корреспонденты «Бизнес Online» опросили участников рынка о произошедших изменениях в татарстанском офисе РГС.

Рустэм Сабилов, президент Союза страховщиков Татарстана, директор казанского филиала Страховой группы МСК:

– «Росгосстрах» объявил, что в целях повышения уровня клиентского сервиса с 19 июня центр прямого урегулирования принимает по ОСАГО только клиентов «Росгосстраха». Остальные же могут обращаться в филиал в Чистополе.

Если вам нанесен ущерб, то по закону у вас есть выбор – обратиться в ту компанию, в которой полис купили, или в ту, в которой купил виновник аварии. На самом деле все это обходится. Можно легко упаковать документы в конверт и отправить в Чистополь заказным письмом. По закону они там должны этим заняться, если вы отправите документы.

Такие действия коллег подрывают доверие клиентов к страховщикам. Это политика не местного руководства «Росгосстраха», а федерального. Я знаю, что в других субъектах компания поступает так же. С точки зрения закона они, конечно, ничего не нарушили, но с точки зрения этики по отношению к потребителям – это издевательство.

Есть два варианта. Другие страховые компании тоже могут перенести свои пункты

урегулирования в районы Татарстана. И тогда все будут уже обращаться только в свою страховую компанию. Второй вариант – обращаться в Чистополь путем отправки документов по почте.

В Казани ряд страховщиков, не буду их называть, последовали примеру «Росгосстраха» и перенесли пункты к черту на кулички. Ряд компаний пока думают, как быть. На рынке, например, работают 500 компаний, один начинает так себя вести, и потом под раздачу попадают все 500. Потребитель в данном случае в какой-то мере лишен права выбора. Это плохо для рынка.

С «Росгосстрахом» связана и другая ситуация. Например, клиенты говорят, что когда они приходят в офис с улицы с предложением купить полис ОСАГО, им отказываются продать полис без нагрузки. В нагрузку пытаются продать еще и другой полис. Навязанные услуги опять-таки вызывают недоверие к участникам рынка. Скорее всего, мы придем к прямому урегулированию, но пока неизвестно, когда.

Наркясь Монасыпова, директор казанского регионального центра ОАО «Альфа Страхование»:

– Понятно, что с таким нововведением «Росгосстраха» поток клиентов в других страховых компаниях увеличится. Я считаю, что «Росгосстрах», переведя выплаты в другой город, однозначно усложнит жизнь клиентам. Наша компания пока не собирается переводить свои пункты в другие города Татарстана. В этом случае выплаты клиентам происходят, конечно, сложнее. Законодательство предусматривает такое поведение. Просто на бытовом уровне жизнь клиентов усложнится, хотя она и так уже непростая.

Источник: [Бизнес Online](#) , 15.07.13

Авторы: [Вильданова Э.](#), [Минвалеев А.](#)