

Страховой агент на условиях анонимности рассказала о том, как устроена «кухня» страховой компании: по какой причине вам могут отказать в выплате, почему цена полиса может отличаться в разы и чьи интересы на самом деле представляет агент.

Хочется и колется – примерно так можно сформулировать отношение среднестатистического россиянина к страхованию. Вроде бы польза и выгода очевидны, но недоверие к страховым компаниям, помноженное на национальное «авось», чаще всего перевешивают, и мы, в большинстве своем, ограничиваемся тем, что требуют от нас закон или банк. О том, насколько обоснованно наше предубеждение к страхованию, рассказывает страховой агент с 20-летним стажем компании «Росгосстрах» (свое имя она попросила не называть).

– Что продавать проще всего?

– ОСАГО и каско, разумеется. Особенно если ты уже много лет работаешь, у тебя своя клиентская база. Но я предпочитаю ИФЛ. (ИФЛ – имущество физических лиц: квартиры, дома, дачи. – Прим. автора.)

– Потому что можно больше заработать?

– Единообразно на каско агент действительно зарабатывает больше (об ОСАГО говорить не приходится, учитывая его убыточность, комиссии там сегодня минимальны). Стоимость объекта недвижимости выше, чем автомобиля, но при этом тарифы на дачи и загородные дома гораздо ниже, чем на каско. В среднем получается, что полис ИФЛ стоит не больше 1% от стоимости недвижимости, а на каско, например, тариф может быть и 10%. То есть в абсолютном выражении полис каско в большинстве случаев будет стоить дороже полиса ИФЛ, и комиссию с полиса каско агент получает выше, чем с ИФЛ. Но давайте сравним количество объектов жилья и количество автомобилей – понятно, что возможности увеличения клиентского портфеля в ИФЛ выше. Кроме того, клиенты, страхующие недвижимость, более постоянны – заключив договор один раз, они, как правило, продолжают страховать имущество долгие годы.

– А выплаты вашим клиентам как-то влияют на вас?

– Портфель страхового агента должен быть рентабельным. Но если я все сделала правильно: оценка, расчет тарифа, риски, то ко мне претензий не будет. На самом деле хороший агент заинтересован в том, чтобы его клиенты были довольны. Если ты много лет работаешь и планируешь работать дальше, то у тебя и с клиентами многолетние отношения. Поэтому я всегда внимательна к своим страхователям не только в момент оформления полиса, но и при наступлении страхового события. Всегда подскажу, что нужно делать, куда звонить. Как это ни странно прозвучит, хороший агент всегда на стороне клиента, это выгодно, прежде всего, самому агенту – удовлетворенный клиент не только пролонгирует потом договор, но и приведет других клиентов.

– Но бывают случаи, когда вашим клиентам отказывают в выплате? По каким причинам это обычно происходит?

– Чтобы вообще отказали в выплате по договору ИФЛ – такое у нас бывает крайне редко. Причины? Ну, например, если компетентными органами доказан факт мошенничества. Еще одна причина – неверные данные об объекте в страховом полисе. Такие случаи бывают, когда у страхователя, например, нет на руках документов на дом. Поэтому опытный агент и сам три раза каждую букву проверит, и клиента попросит еще раз перепроверить. Не будет возмещен ущерб и в том случае, если риск, который «сработал», не был застрахован. Но гораздо чаще отказы бывают частичные. Допустим, вы застраховали дом, а от пожара или урагана пострадал еще и забор, который в договор включен не был. Тогда ущерб, причиненный дому, будет возмещен, а забор придется восстанавливать за свой счет. Я всегда стараюсь включить в договор все объекты, расположенные на участке – и беседку, и гараж, и теплицу, но иногда клиенты от чего-то отказываются.

– А по каким причинам люди чаще всего отказываются от заключения договора?

– Дорого или нет денег – это, наверное, самая популярная причина. Но так говорят чаще всего, когда вообще не имеют представления, сколько на самом деле стоит страховой полис. Если правильно сделать оценку стоимости строения, не завышая и не занижая ее, правильно рассчитать тариф, то цена полиса становится вполне доступной. Особенно когда человек видит две цифры: затраты на строительство нового дома (или серьезный ремонт) и затраты на его страхование. Можно, кстати, и в рассрочку

оплатить.

– А можно и в другую страховую пойти, где дешевле.

– Можно, конечно. Но если вам предлагают полис сильно дешевле, то, скорее всего, вас ждет неприятный сюрприз. Например, исключение риска «пожар» из страхового покрытия, на который, кстати, приходится 90% всех страховых случаев. Или ограничения по причинам возникновения страхового риска. Иногда вы сами даже не увидите это на стадии заключения договора. То есть вы можете просто получить бесполезную бумажку, по которой никто не собирается возмещать ущерб.

– Какое отклонение в цене вы бы назвали приемлемым?

– У серьезных страховых компаний тариф находится примерно на одном уровне – плюс-минус проценты, поскольку этот тариф обоснован актуарными расчетами. В них заложены вероятности наступления тех или иных рисков в данной местности с данным объектом. Скидки возможны в период проведения маркетинговых акций, как у нас, например, в «сезоны выгодного страхования». И я точно знаю, что предлагаю людям реальную финансовую защиту, и за годы работы в страховании много раз убеждалась, что она действительно работает.

Источник: [Фонтанка.ру](http://fontanka.ru) , 19.11.14, на правах рекламы