

Новая услуга «Билайна» по страховке телефонов призвана повысить продажи в розничной сети оператора. Компенсацию за утерянную трубку компания обещает давать без справки из полиции.

У вас украли мобильный телефон или он неудачно выпал из рук в лужу. После этого неприятного происшествия без всяких справок из полиции или технической экспертизы достаточно просто позвонить сотовому оператору, и на следующий день вам привезут новый телефон, причем с уже восстановленной сим-картой. Приблизительно так выглядит новая услуга страховки телефонов от компании «Билайн», с помощью которой она рассчитывает поймать волну растущего спроса на подобные сервисы и повысить лояльность покупателей своей развивающейся розничной сети.

Дорогой мой телефон

Две хорошие новости для участников рынка мобильных телефонов в России: он продолжает расти, и в нем увеличивается доля продаж смартфонов. Это определяет в том числе растущий потенциал услуг по страховке мобильных телефонов. «Сейчас доля продаж смартфонов в российской рознице составляет 18 процентов, – говорит Денис Кусков, генеральный директор информационного агентства TelecomDaily. – Цена многих популярных моделей превышает 20 тысяч рублей. Они дороже, например, ноутбука, и кража такого аппарата становится весьма ощутимой потерей. Так что потенциал услуг страхования мобильных телефонов сейчас, безусловно, повышается».

Спрос на страховой сервис телефонов стимулирует и не очень благоприятная криминальная обстановка: согласно исследованию компании «О+К», 13% российских пользователей лишились смартфона в результате кражи или потери. И этот показатель в нашей стране выше, чем в Западной Европе (8,9%) и Северной Америке (10,4%), хотя близок к среднемировому (14%).

Стоит отметить, что страховать мобильные телефоны розничные сети совместно с

различными страховыми компаниями пытаются уже давно. Сейчас на рынке этих услуг наиболее заметен «Росгосстрах», который сотрудничает с «Евросетью» и другими розничными продавцами. Опыт страхования мобильных телефонов в своих розничных сетях имеют и другие ведущие операторы – МТС, «Мегафон». Но нельзя сказать, что подобные услуги приобрели массовый характер.

Большое неудобство для потребителя этого сервиса до сих пор заключалось в том, что при возникновении страхового случая (кража телефона) пострадавший должен был идти в полицию и брать соответствующую справку. Не секрет, что такой визит не очень приятен: в полиции обычно неохотно принимают заявление насчет заведомо труднораскрываемого дела, к тому же придется потратить время на многочисленные бюрократические процедуры.

«Билайн» стремится вывести страхование мобильных телефонов на принципиально более высокий уровень: главное удобство его новой услуги «Мобильник под защитой» в том, что после кражи телефона не требуется справка из полиции и визит в страховую компанию. Для оформления страхового случая достаточно позвонить в специальный колл-центр, и на следующий день прямо домой будет доставлен новый мобильник с восстановленной сим-картой.

Страховое покрытие включает в себя многие риски: это не только кража или грабеж, но и негарантийная поломка, а также «многие виды механического повреждения, включая повреждение водой».

Новая услуга «Билайна», осуществляемая в партнерстве с компанией «КИТ Финанс Страхование» и американской Asurion Corporation, пока доступна только в Москве и Московской области и распространяется на 113 моделей телефонов, продаваемых в розничной сети оператора. Стоит страховка от 90 до 350 рублей в месяц (порядка 10–15% от цены сотового телефона в год). Причем сразу платить не надо – сумма ежемесячно списывается со счета абонента. При наступлении страхового случая нужно еще выплатить безусловную франшизу (от 300 до 3 тыс. рублей, в зависимости от стоимости застрахованного телефона), после чего будет доставлен новый телефон.

Спастись от мошенников

Новый вид страхования от «Билайна» вызвал шквал обсуждения на интернет-форумах: всех интересует, как оператор сможет противостоять мошенникам, желающим обманом получить лишней дорогой смартфон. «Купи в «Билайне» iPhone, скажи, что у тебя его украли, и получи еще один для друга» – такими призывами пестрит сейчас интернет-пространство.

«Партнер в предоставлении данной услуги – компания Asurion Corporation – специализируется на защите мобильных устройств и является лидером этого рынка в Америке, Европе и Азии. Опыт Asurion Corporation позволяет избежать рисков мошенничества», – говорит Анна Айбашева, пресс-секретарь компании «Вымпелком», торговой марки «Билайна».

Действительно, Asurion специализируется на предоставлении услуг быстрой замены украденного, потерянного или разбитого телефона во многих странах. Возврат утраченного мобильного осуществляется по той же схеме, что заявлена «Билайном», – на следующий день. «У наших партнеров в Asurion есть ряд сложных передовых инструментов по противодействию мошенничеству, которые помогают нам идентифицировать образцы поведения при обращении клиентов по страховым случаям, – объясняет Татьяна Гришина, директор департамента прямых продаж «КИТ Финанс Страхования». – Эти механизмы конфиденциальны и основаны на двадцатилетнем опыте Asurion, которая работает с мобильными операторами по всему миру и сталкивается с множеством различных ситуаций».

Помимо анализа «образцов поведения» «Билайн» использует технологические ноу-хау американской компании: пользователям новой услуги предлагается приложение Mobile Protector. Оно не обязательно и имеет такие функции, как резервное копирование данных, восстановление контактов, дистанционная блокировка и удаление данных в случае утраты телефона, определение местоположения устройства, включение сирены при пропаже и т.д. Но, предположительно, аппарат может дополнительно прошиваться защитной программой, чтобы после мнимой утраты его могла найти служба безопасности оператора.

Усиление операторской розницы

Одна из важных целей нового вида услуг – усиление позиций розничной сети оператора. «Услуга страхования телефонов – один из способов положительного влияния на

лояльность абонентов», – говорит Анна Айбашева.

Как известно, в последнее время сотовый ретейл в России развивается по западному пути – в розничных продажах телефонов доминируют операторы связи. По прогнозам аналитиков, в этом году доля проданных на российском рынке сотовых телефонов через розничные сети операторов связи серьезно возрастет: если в прошлом году было продано около 40 млн единиц и порядка 15% приходилось на долю операторов, то в текущем году ожидается рост продаж до 42 млн единиц, а через сети операторов будет продано уже около 30% всех телефонов.

Тот же «Билайн», имеющий внушительное число салонов сотовой связи (около 3 тыс.), недавно объявил о существенном расширении сети своих офисов, где также осуществляются розничные продажи телефонов: если по итогам третьего квартала текущего года оператор имел чуть больше 200 офисов, то до конца года их количество удвоится. В течение следующего года «Билайн» планирует довести число офисов до 800. Понятно, что в расширяющуюся розничную сеть оператор старается привлечь дополнительных покупателей с помощью новых услуг.

Но сервис защиты мобильных телефонов от кражи в последнее время активно предлагают не только ретейлеры. Спектр услуг такого рода, в частности, расширяют производители программных решений. Например, Dr. Web и другие производители защитного софта предлагают загрузить на смартфон приложения, которые в критической ситуации будут бороться за возврат гаджета своему владельцу: после утери смартфон, скажем, будет отсылать SMS со своими координатами, при желании можно заблокировать доступ к важной информации и т.д. А «Лаборатория Касперского» недавно добавила в свое решение защиты смартфона оригинальную функцию: если телефон потерян или украден, то после того, как им попробуют воспользоваться, он тайно начнет делать фотографии со своей фронтальной камеры и выкладывать их на облачный ресурс «Антивор». Таким образом, владелец утраченного телефона может увидеть похитителя в лицо.

Источник: [Эксперт](#), № 47, 26.11.12

Автор: Грамматчиков А.