

Идеальный продукт для страховщика – страховка, которая массово продается, но выплаты по ней делать не надо. Чаще всего при создании идеального полиса используется мелкий шрифт в разделе «Условия страхования». Наиболее распространенные виды таких страховок на российском рынке защищают клиентов от потери мобильного телефона, денег с кредитной карты и работы.

На протяжении нескольких лет «Росгосстрах» продает страховки для мобильных телефонов. Сегодня компания активно продвигает этот продукт в салонах «Евросети». Полисы защищают телефон практически от любых проблем – начиная с разбоя и кражи со взломом и заканчивая падением на него деревьев или даже летательных аппаратов. Стоимость страховки зависит от цены телефона, но при бюджете покупки от 20 тыс. до 30 тыс. руб. полис обойдется во вполне разумные 999 руб. Причем страховка оформляется прямо в салоне связи.

Идея застраховать мобильный телефон действительно хороша – их крадут или теряют сплошь и рядом. Проблема этого полиса написана мелким шрифтом в условиях страхования: он не предполагает возмещения при банальной потере аппарата или краже. А в случае, когда страховкой предусмотрена выплата, необходимо обратиться в полицию и взять справку о возбуждении уголовного дела. Но и тогда потери будут компенсированы лишь в том случае, если телефон унесут из квартиры строго по указанному в полисе адресу. «Тем самым страховщик отсекает мошенников и всех, кто невнимательно читает условия страхования. А таких много, и это неправильно», – считает и.о. главы дирекции развития страхования компании «МАКС» Алексей Володяев. И еще один немаловажный нюанс: размер страховой выплаты определяется с учетом износа изделия. «По сути, клиенту продается продукт с красивым бантиком. Вот только заморачиваться с оформлением страхового случая и получением выплаты захотят только самые настойчивые клиенты», – считают в другой крупной страховой компании.

Впрочем, предлагают такие страховки не только в «Евросети». Аналогичный продукт «Росгосстраха» продается в сетях «АльтТелеком», а в компании «Связной» можно приобрести полисы компании «Ринко». Компания «МегаФон» совместно с «АльфаСтрахованием» запустила продажи страховок на мобильные телефоны и смартфоны через SMS. «В мелких сетях оформление страховки занимает много

времени, и не все покупатели к этому готовы, плюс страховка через SMS выходит дешевле. Кроме того, мы можем привлечь всех абонентов, в том числе и владельцев подержанных телефонов», – рассказывает исполнительный директор департамента по работе с финансовыми институтами «АльфаСтрахования» Станислав Чернятович.

В случае с SMS-страховкой клиенту даже не надо подписывать никаких документов. Страховой договор вступает в силу на следующий день после подключения и списания средств со счета через SMS. Полис действует 30 календарных дней и стоит от 30 до 75 руб. в зависимости от размера страхового покрытия плюс комиссия 1% за проведение платежа. Страховым случаем являются утрата или повреждение мобильного телефона, произошедшие в результате противоправных действий третьих лиц (грабежа, разбоя, поджога и даже обычной кражи). При наступлении страхового случая компания обещает компенсировать стоимость мобильного телефона согласно стоимости данной модели на «Яндекс.Маркет» без учета амортизации. Максимальный размер страховой выплаты – 20 тыс. руб. Сейчас пилотная версия этой услуги доступна абонентам компании «МегаФон» в Свердловской области. Запуск в других регионах планируется уже в ближайшие месяцы.

Идея страхования мобильных телефонов на российском рынке не нова: несколько лет назад страховая компания «УралСиб» вместе с «Беталинком» пыталась выйти на этот рынок, но проект вскоре был закрыт. «Дело в том, что любой страховой продукт должен в первую очередь отвечать потребностям клиента и при этом быть интересен страховой компании с точки зрения бизнеса, – рассказывает директор по маркетингу и коммуникациям страховой группы «УралСиб» Вадим Саралидзе. – В случае со страхованием мобильных телефонов сегодня это крайне неоднозначная задача. Предположительно выплата страхового возмещения должна осуществляться в таких случаях, как утеря, кража, хищение и т.д. Однако процедура осуществления выплат по этим рискам вызывает у экспертов сомнения в части прозрачности, достаточности доказательной базы и чистоты намерений заинтересованных лиц. Как показывает страховая практика, такая непрозрачность чревата завышенной убыточностью продукта. Если же ограничить условия страхования приемлемым уровнем, этот продукт перестанет быть интересным потребителю».

Другой оригинальный вариант страхования со сложным механизмом получения выплат предложила компания «Ренессанс Жизнь» – страхование абонентов «Ростелекома» от потери постоянной работы. Страховщик обещает абоненту оплачивать его счета за телефон и Интернет в случае потери работы. Полис рассчитан на три года. За возможность быть всегда на связи абонент должен ежемесячно доплачивать 3% к выставленному «Ростелекомом» счету. Для этого в момент оплаты счета за услуги ОАО «Ростелеком» необходимо поставить соответствующую отметку напротив графы «Итого

с учетом страхования». Первый подводный камень – выплата осуществляется не с момента заключения договора, а после трех месяцев «непрерывной оплаты счетов за услуги связи ОАО «Ростелеком» с учетом страхования». Второй – определение страхового случая. Рассчитывать на выплату можно только при увольнении по сокращению штата, сокращению должности или ликвидации организации работодателя. «Подавляющее большинство работников вне зависимости от истинных причин ухода увольняются с формулировкой «по собственному желанию», – говорит директор по маркетингу рекрутингового сервиса upladder.ru Артем Овсянников. – Согласно официальной статистике, по России в целом по соглашению сторон или в связи с сокращениями увольняются всего процентов пятнадцать». Кроме того, для получения страхового возмещения уволенному сотруднику придется встать на учет в госслужбу занятости и предоставить соответствующую справку страховщику.

Продукт запускался в Калужской области, и дело закончилось скандалом. Многие пенсионеры посчитали графу о страховании в квитанции обязательной и заплатили за страховку. В итоге продажу страховок временно приостановили. «В настоящее время страховая компания «Ренессанс Жизнь» разрабатывает более оптимальный добровольный страховой продукт, который был бы интересен широкому кругу абонентов ОАО «Ростелеком», – заявил управляющий директор СК «Ренессанс Жизнь» Олег Киселев.

Страхование от потери работы компания «Ренессанс Жизнь» продвигает и через банки. В частности, оформить такую страховку своим заемщикам предлагают банк «Ак Барс» и Юниаструм Банк. Механизм программы следующий: при наступлении страхового случая осуществляется страховая выплата банку по кредитному договору в размере текущего платежа на период выплат государственной службой занятости пособия по безработице, но не более года непрерывно. «Интерес к подобным программам возник у наших клиентов во время кризиса 2008–2009 годов. Подключение программы страхования от потери постоянной работы позволяет застрахованному лицу существенно снизить финансовые риски по исполнению кредитного договора», – говорит Олег Киселев.

Подобный продукт есть и у «РЕСО-Гарантии». Однако, по словам замгендиректора страховщика Игоря Иванова, это скорее дань моде: после кризиса 2008 года многие задумались о таком предложении. Стратегических планов по продвижению этого продукта в компании нет. По словам Алексея Володяева, после кризиса «некоторые наши банки-партнеры вышли на нас с инициативой подобной страховки. Мы разработали такой продукт, но так и не запустили его. Ибо к тому моменту стало всем понятно, что это не выход для заемщиков».

Еще один «скользкий» страховой продукт – страхование кредитных карт. Активно этот вид страхования продвигают компания «Чартис» (бывшая AIG), «АльфаСтрахование» и РОСНО. Есть такие предложения у «Капиталь Страхования», компании «Россия», МСК и у других страховщиков. Полис покрывает риски кражи денег с карты в результате доступа к счету мошенников. Как правило, страховая компания обещает покрыть убытки не только при краже, но и при утере карты. Однако для этого придется опять-таки обращаться в правоохранительные органы с заявлением о потере карты. Кроме того, помимо копии заявления в полицию страховщик может потребовать еще целый набор справок. Так, например, держателям карт Росбанка, застрахованным в компании «Союзник», необходимо предоставить талон-уведомление, подтверждающий принятие полицией документов на рассмотрение, копию протокола допроса, составленного сотрудниками полиции со слов заявителя, с указанием реквизитов карты и суммы незаконно использованных средств, а также копию постановления о возбуждении уголовного дела. Кроме того, каждый страховщик устанавливает свой временной порог по незаконным операциям, которые он готов возмещать: чаще всего это 48 часов до момента блокировки карты по причине ее утери или кражи. Операции по застрахованной пропавшей карте, авторизации по которым прошли до момента блокировки карты, являются страховыми случаями. По банкоматным транзакциям порог ниже – два часа. При этом клиенту еще придется доказать страховщику, что мошенники вынудили его назвать PIN-код (этот факт также должен фигурировать в постановлении о возбуждении уголовного дела).

Важно также, что не все страховщики готовы покрывать убытки от таких видов мошенничества, как фишинг и скимминг, предполагающих хищение данных карты через Интернет или с помощью устройства со считывающей магнитной головкой. Последнее, в частности, может быть незаметно для клиента установлено на банкомате. В результате вы можете и не терять карту, но ваши данные по карте могут стать известны мошенникам, которые сумеют списать средства со счета. Некоторые страховщики вписывают такие случаи в виде исключений, другие готовы за них расплатиться, но только при доказанном факте мошенничества (собственного расследования банка или даже решения суда, как в МСК).

Впрочем, по словам вице-президента СМП-банка Елены Дворовых, доказать факт фишинга и скимминга не так уж и трудно. В частности, как только клиент звонит в банк и сообщает о получении SMS о незаконном списании его средств, грамотный сотрудник call-центра должен посоветовать клиенту быстро направиться к банкомату и получить выписку по карте. А это уже доказательство для страховщика факта пребывания карты в стране. К этому прикладывается копия загранпаспорта, доказывающая нахождение человека в стране. «Так что на практике возмещение по страховке кредитных карт – это вопрос не столько желания страховщика, сколько квалификации сотрудников банка –

эмитента карты», – считает Елена Дворовых.

Источник: [Коммерсантъ-Деньги](#), № 11, 19.03.12

Автор: Ковалева Е.□