

Выстроить четкую и понятную потребителям страховых услуг градацию работающих на рынке фирм решили в Ассоциации защиты страхователей (АЗС). Ее рейтинг выявит нелояльные к клиентам компании и сократит число споров между страховщиками и населением.

Стиль работы компании с клиентом не всегда зависит от уровня ее финансовой надежности. В некоторых вполне солидных страховых организациях слишком придирчиво относятся к претендентам на выплаты и пытаются оспаривать их законные требования. Но на практике люди не обладают информацией об этом, так как ее можно почерпнуть разве что на специализированных сайтах, где граждане делятся друг другом негативным опытом общения с бывшими страховщиками.

Рейтинги специализированных агентств игнорируют такие сведения, так как строятся в соответствии с интересами корпоративного бизнеса и учитывают в основном чисто экономические параметры. Это не значит, что эти рейтинги неверны, просто они работают на другие цели. Тогда как страхователям в стабильной экономической ситуации, когда вероятность банкротства двух компаний низка, важнее знать не то, насколько одна из них надежнее другой, а сколько часов и минут придется потратить на разбирательства в офисе страховщика, чтобы добиться выплат.

«Для страхователя при выборе страховой компании не менее важным параметром, чем финансовая надежность, является позиция страховщика при наступлении страхового случая: сколько рассматривается дело, как часто и по каким причинам страховая компания отказывает своим клиентам в страховке», – считает генеральный директор компании «ГлавСтрахКонтроль» Николай Тюрников.

По его словам, чаще всего клиентам приходится сталкиваться с тем, что страховщики стремятся снизить размер выплаты. Противодействовать этому сложно, так как одни и те же услуги и временные затраты можно оценить по-разному, чем пользуются работающие в интересах страховой компании эксперты. Например, в сфере автострахования эксперты АЗС выявили недоплаты клиентам во всех без исключения проверенных случаях, причем в более половины из них суммы возмещений занижались

на 30% и более.

Есть и другие уловки. Например, страховая компания часто считает основанием для отказа несвоевременное выполнение обязанностей страхователем. Хотя по закону у нее есть такое право, только если отсутствие необходимых для выплаты сведений отразилось на обязанности выплатить страховое возмещение, т.е. увеличило убытки страховой компании.

Еще один распространенный способ обмана страхователя – затягивание сроков. Это выгодно страховщику, потому что за просрочку выплаты страхового возмещения он должен заплатить проценты в соответствии со ставкой рефинансирования Банка России.

Поэтому если у страховой компании недостаточно средств, она постарается пользоваться деньгами страхователя как можно дольше, так как за получение кредита в банке ей придется заплатить дороже. Сигналом для страхователя в данном случае должны быть отговорки «ваше дело в другом подразделении», «оно передано в бухгалтерию», «нужно уточнить реквизиты» и так далее.

Теперь клиенты получают информацию об этих рисках при выборе ими страховщика или страхового продукта. «Наш рейтинг основан на таких параметрах оценки страховых компаний, как адекватность правил страхования, обоснованность отказов, величина выплаты, возможность общения на досудебной стадии. Мы учитываем зафиксированные со стороны страховой компании действия в суде, включая адекватность позиции ее представителей и их склонность к затягиванию процесса. Берется в расчет и судебная практика компаний в делах, которые подразумевают мировое урегулирование, суммы предложенных ими размеров возмещения и добровольность исполнения решений суда», – рассказал Gudok.Ru Николай Тюрников.

Пока готов только рейтинг 10 ведущих компаний в сфере автострахования, которая является одной из самых массовых. Он размещен на сайте АЗС. В нем компания «РЕСО-Гарантия» получила из 240 возможных баллов 131, «УралСиб» – 128, «Согласие» – 126, «Ингосстрах» – 123, «АльфаСтрахование» и ВСК – по 121, «Альянс» – 117, «Страховая группа МСК» – 115, «Ренессанс Страхование» – 110 и «Росгосстрах» – 104 балла.

«Разрыв между компаниями не слишком велик, так как отделения наших основных страховщиков работают примерно по одинаковым правилам. В дальнейшем, когда мы значительно расширим список оцениваемых фирм, он существенно возрастет», – пояснил Тюрников. Вскоре рейтинг охватит и другие сферы страхования и будет обновляться ежеквартально.

«На портале banki.ru размещен «народный» рейтинг банков, который доказал свою полезность. Но в сфере страхования клиентоориентированного рейтинга пока не существовало, поэтому новый продукт должен быть востребован», – считает аналитик ИК «Совлинк» Ольга Беленькая.

Источник: Gudok.Ru , 24.05.12

Автор: Щеглов А.