

Окончание. Начало на стр. 1

Основные критерии оценки надежности СК:

1. Наличие лицензии на страховую деятельность.
2. Объем страховых взносов и страховых выплат.
3. Размер уставного капитала (должен превышать минимум, установленный законом).
4. Наличие индивидуального рейтинга, то есть проведение глубокого анализа деятельности компании непосредственно внутри организации.
5. Структура страховой компании (чем более сбалансированный портфель по видам страхования, тем такая компания выглядит надежнее).
6. Страховые резервы.
7. Наличие структурных подразделений страховой компании в регионе (их присутствие делает такую компанию доступнее страхователям).
8. Отзывы о данной СК.

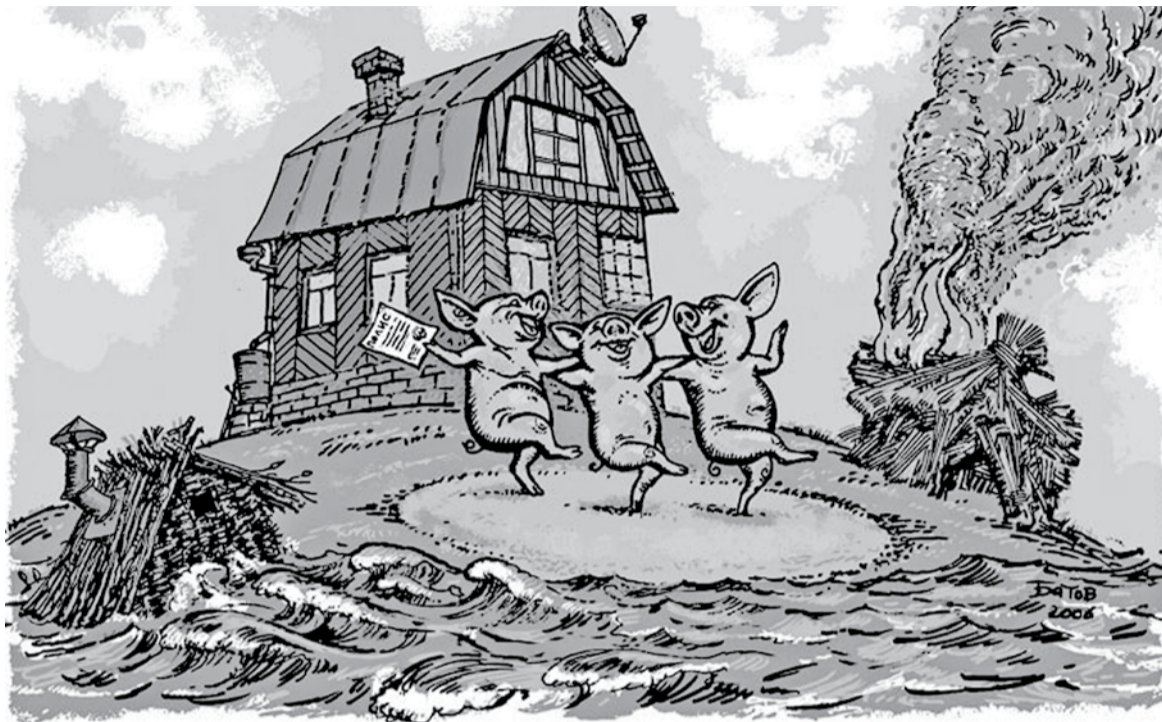
Большая часть данных есть в открытом доступе (например, на официальном сайте страховщика). Информацию по сборам и выплатам можно найти на сайте Департамента страхового рынка Банка России и в рейтингах страховых компаний.

— **Согласитесь, перечисленные критерии достаточно сложны для обычного потребителя. Ему проще заглянуть в рейтинг страховых организаций. Какой сайт открывать, чтобы узнать мнение настоящих экспертов страхового рынка?**

— Рейтинг российских страховых компаний составляется тремя серьезными организациями: Департаментом страхового рынка Банка России, агентством «Эксперт РА» и Национальным рейтинговым агентством (НРА). Впрочем, некоторые крупные компании могут и не иметь рейтинга. Тем не менее, они достаточно надежны.

— **Вот видите, рейтинг не дает полной картины. Что делать? Вот вы — как профессионал — по каким признакам квалифицируете СК?**

— С моей точки зрения страховые компании должны заниматься несколькими видами страхования. То есть: чем больше видов страхования находится в работе страховой



## Где ум — там и толк

компании, тем более она надежна. При этом важно отметить, что все обозначенные виды страхования должны быть в активной работе де-факто.

Причем разнообразие предоставляемых компанией услуг является удобным для обеих сторон: клиент получает широкий спектр услуг, а компания — более сбалансированный и надежный портфель.

Важно обладать знаниями об основных владельцах и их долях в уставном капитале, а также динамике изменения состава владельцев. Необходимо уточнять участие компании в финансово-промышленных группах, объединениях, холдингах.

Информация о компаниях-перестраховщиках должна быть открытой. Стоит рассматривать предложения только тех СК, риски которых будут размещены у надежных и

крупных страховых компаний, желательно — зарубежных. Для пере-страхователя также важно иметь имя и надежную репутацию.

— **Можно я дополню ваш перечень? По-моему важно, чтобы компания работала на рынке длительное время. Хотя бы лет 10. При этом большое значение имеет ее публичность и прозрачность деятельности.**

— Согласна с вами. Давайте дополним наш «рейтинг» таким критерием, как «квалификация команды». Достоверные данные о методологии работы менеджеров получить непросто, однако стоит положиться на впечатление от работы людей в офисе. Оценить их корректность, умение выполнить заданное дело, да — даже их внешний вид! Сегодня многие надежные СК отличаются уже униформой сотрудников.

— **Стоит ли приходить туда, где обещают «много, но за небольшие деньги»?**

— Компании, занижающие рыночные тарифы, зачастую компенсируют свои риски юридическими «лазейками». При этом договора страхования могут быть практически «невыплатными». Важно изучить текст договора перед его подписанием.

В заключении можно сказать: чтобы выбрать действительно надежную компанию, стоит не только ознакомиться с отзывами клиентов или тарифами фирмы, но и изучить ее финансовую устойчивость. Можно посетить несколько компаний, сравнить тарифы, оценить качество обслуживания. Ну и, конечно, доверять нужно крупным страховым компаниям, имеющим хорошую репутацию и работающим на рынке долгое время.

## Мужчины — женщины

Финансовая грамотность населения за последние годы заметно возросла. Однако естественное волнение при обращении в колл-центр страховой компании, основная часть которых приходится на заявления о наступлении страхового случая, дает возможность проявиться некоторым гендерным различиям.

Сотрудники Ренессанс страхования не поленились проанализировать наиболее яркие отличия между представителями полов.

Оказалось, что женщины в целом более взвешенно подходят к выбору страхового продукта, задают больше уточняющих вопросов о стоимости, целесообразности приобретения той или иной опции в составе продукта, правилах и исключениях из договора. Для принятия решения женщинам требуется тщательное обоснование преимуществ и недостатков выбора, а часто и полная вовлеченность сотрудника колл-центра, что требует и большего количества времени для решения вопроса.

Мужчинам, напротив, детали наименее важны, у них просто не хватает терпения на их обсуждение, они готовы максимально быстро принимать решения с тем, чтобы узнать окончательную стоимость услуги.

Женщины проявляют большую эмоциональность в разговоре, чем мужчины. Причем используют полный спектр эмоций, который могут быстро менять с доброжелательного на негативный и обратно.

Мужчины часто используют комплименты, обращаясь в колл-центр, в котором, как правило, работают девушки. Причем чаще всего это происходит на автомате, что, впрочем, не исключает искренности их порывов. Однажды клиент в процессе оформления полиса по телефону, когда стал известен размер предоставляемой ему скидки, воскликнул «Ольга, спасибо, спасибо, вы так хорошо сегодня выглядите!». Очевидно, что от души обрадовался предложенным условиям.

Мужчины в целом настроены чаще использовать юмор в переговорах с сотрудниками страховых компаний. Вот, например, такой диалог произошел недавно с клиентом, при сверке данных с поименным списком водителей:

Сотрудник: «Вы женаты?»

Клиент: «Да. А если развестись, дешевле будет?»

Традиционно в выходные и праздничные дни количество обращений в колл-центр снижается в 3-4 раза. Основной объем звонков поступает в рабочие дни в период с 12 до 16 часов. Большинство колл-центров страховых компаний работают в режиме 24/7 и праздники в данном случае не являются исключением.

Зачем нужен страховой полис? И нужен ли он? Какими видами страхования пользуетесь? Эти вопросы «ФК» адресовал известным в Кузбассе людям.



**Сергей Леонтьев, заместитель директора Кемеровского областного театра драмы им. А.В. Луначарского:**

— Конечно, само по себе страхование дело полезное. Например, для нашего театра. Возможно, было бы неплохо позаботиться о декорациях, которые мы возим на гастроли. Да и вообще, гастроли весьма значимый для театра вид деятельности. Это всегда — длительные поездки, транспорт, уникальный реквизит, физическое состояние труппы — все это важные моменты и для любого другого творческого коллектива. Наверняка, если бы был какой-то единый пакет подобного страхования, то предложение было бы востребовано.

Как видите, сфера деятельности наша довольно уникальна, и наши желания несколько выходят за рамки обычных потребностей.



**Владимир Николаевич Голубничий, главный редактор газеты «Беловский вестник», серебряный призер российского и сибирского конкурсов в номинации «очеркист», «Лучший редактор печатного СМИ — 2008 года»:**

— Пользуюсь обязательными видами страхования — ОСАГО, ОМС, и добровольным — КАСКО. К сожалению, бывали страховые случаи и по КАСКО, и по ОСАГО, но их урегулированием оставался в целом доволен.

Чего не могу сказать про полис ОМС. Медицинские услуги, которые мне нужны, предоставляются в порядке большой очереди.

А в целом отмечу, что страхование — дело необходимое. Помню ситуации, когда еще не было введено ОСАГО, и в случае аварии ее участники никак не могли мирно договориться, доходило до рукопашной. Один хороший знакомый, пенсионер, конкретно планировал покончить жизнь самоубийством после того, как случайно врезался в дорогую машину. Сегодня обязательное страхование автоответственности решает большинство проблем.



**Евгений Уфимцев, исполнительный директор Российского союза автострахования:**

— Ну, без полиса ОСАГО водитель (в том числе и я) — никуда!

Важно, чтобы в руках был реальный полис, не подделка. Как вы, наверное, знаете, Российский союз автостраховщиков решил с 1 июля заменить все без исключения полисы ОСАГО.

Мы хотим сделать бланк с более серьезной степенью защиты. Никому из водителей не придется нести дополнительные расходы, издержки этого обмена лягут на страховщиков, процедура будет максимально комфортной для автовладельцев.

Согласно статистике, рынок легальных ОСАГО за год сократился на 4 миллиона полисов. Миллионы водителей ездят с поддельными полисами, даже не подозревая об этом.

Как правило, в качестве мошенника выступает страховой агент, который продает полис, однако не вносит данные в базу данных страховой компании. Правда, есть и такие водители, которые осознанно покупают фальшивые страховки из-за их дешевизны.