

КОРОБКА СЧАСТЬЯ, ИЛИ ЯЩИК ПАНДОРЫ?

Страховые коробочные продукты сравнительно недавно появились в России, хотя такой тип продажи страховых услуг довольно давно представлен на рынках европейских стран и в США. Привлекательный, недорогой и удобный вариант страховки сегодня набирает популярность и у жителей нашей страны, однако многим до сих пор не очень понятно, в чем специфика этой универсальной страховки, и насколько качественную защиту от риска она предоставляет.

Экспресс-страхование

Покупка коробочного полиса – это быстрее, проще и удобнее для потребителя, нежели поход в страховую компанию; не нужно вести переговоры со страховщиком, тратить время на изучение сложного страхового договора, предоставлять какие-то дополнительные документы в страховую компанию... Полис предоставляет стандартизированную страховую услугу с едиными для всех условиями, стандартной ценой и стандартной страховой премией, которую компания обязуется выплатить при наступлении страхового случая. Такой страховой полис можно легко приобрести через Интернет на сайте страховой компании, потратив на это всего несколько минут. Можно его приобрести и в офисе

страховщика, и в банке-партнере страховой, в любом случае, на приобретение такой страховки не потребуются много времени.

На примере нескольких компаний мы решили рассмотреть удобство подобного сервиса для клиентов.

Продукт компании «АльфаСтрахование» под названием «Хоть потоп!»

Суть	Страхование имущества гражданских лиц: страхование квартиры, дома, отделки и ответственности перед соседями
География	РФ
Для кого	Владельцам и арендаторам квартир и домов
От чего	Порча или утрата имущества, неполадки в сантехнике, электрической проводке, пожар, потоп и т.д.
Не входит	За исключением культурных ценностей
Срок действия	Год с момента покупки полиса

Полис вступает в силу	через 11 дней после покупки
Стоимость, рублей	Три варианта стоимости: 1390, 3190, 7 790 (выбирает клиент)
Страховое покрытие	От 450 000 до 2 500 000 рублей
Условия	Пакет 1390 рублей: 100 000 рублей – внутренняя отделка, 150 000 – движимое имущество, 200 000 – гражданская ответственность
	Пакет 3190 рублей: 300 000 рублей – внутренняя отделка, 350 000 – движимое имущество, 350 000 – гражданская ответственность
	Пакет 7 790 рублей: 700 000 рублей – внутренняя отделка, 800 000 – движимое имущество, 1 000 000 – гражданская ответственность
Активация полиса	Обязательная. На сайте или по телефону с оператором
Срок активации	В течение 30 дней с момента покупки
Опись имущества и предварительный осмотр	Не требуются
Возврат денег за покупку полиса	Не позже 14 дней со дня покупки при наличии чека
Согласие на обработку персональных данных	Является условием договора
При наступлении страхового случая	Клиент звонит по телефону горячей линии, где оператор пошагово сообщает дальнейшие действия
Возмещение ущерба	При предоставлении необходимого пакета документов
Посредники	Евросеть, Связной, Сбербанк, Перекресток, Ростелеком, Альфа-Банк, Банк МКБ, Абсолют-Банк, ТАТФОНДБанк, БТА-Казань, МДМ Банк, ЮГРА Банк, Возрождение, Автосилеры, ТРАНСКАПИТАЛБанк, Евроситибанк, СКБ-Банк, Связь-Банк, Балтийский Банк, Банк Левобережный, ВЯТКАСВЯЗЬСЕРВИС, ВЛБанк, Ланта-Банк, Вятка Банк, Банк Кузнецкий, Азиатско-Тихоокеанский Банк, БИНБанк, Финанс-Банк, ИнтехБанк, офисы АльфаСтрахование
Позиционирование продукта	Полис на год

Процесс заключения договора страхования организован очень просто. Потенциальный клиент, проживающий на территории РФ, то есть, владелец или арендатор квартиры или дома, хочет застраховать свое имущество, а вместе с тем и ответственность перед соседями. Он приходит в офис страховой компании или компании-посредника, которая предоставляет возможность покупки данного коробочного продукта, выбирает условия страхования.

Клиент должен внимательно изучить прописанные в полисе условия страхования, выбрать для себя нужные параметры, от которых напрямую зависит цена страховки и, соответственно, страховое покрытие. В нашем примере цена от 1390 до 7790 рублей, страховое покрытие от 450 000 до 2 500 000 рублей.

Продукт помогает защитить клиента от порчи или утраты имущества, неполадок в сантехнике, проблем с электрической проводкой, затоплением соседей, пожара и других неприятностей. Не входит в условия только страхование культурных ценностей. Следует отметить, что опись имущества и предварительный осмотр объекта страхования не требуются.

Данный продукт предусматривает три условия страхования. За 1390 рублей страховое покрытие составляет: 100 000 рублей – внутренняя отделка, 150 000 – движимое имущество, 200 000 – гражданская ответственность. За 3190 рублей покрытие составляет: 300 000 рублей – внутренняя отделка, 350 000 – движимое имущество,

350 000 – гражданская ответственность. За 7 790 рублей клиент получает покрытие: 700 000 рублей – внутренняя отделка, 800 000 – движимое имущество, 1 000 000 – гражданская ответственность.

Клиентом производятся заполнение полиса и оплата. Чек об оплате подтверждает оплату страховой премии, поэтому он должен быть сохранен в течение всего срока действия полиса. Хотя возврат продукта не предусмотрен, он возможен не позднее 14 дней со дня покупки, при этом полис начинает действовать автоматически через 11 дней, даже без активации.

Тем не менее, в правилах также прописана необходимость активации полиса в течение 30 дней с момента его покупки, в противном случае клиент не сможет заявить об убытке. Активировать полис можно двумя способами: связаться с оператором call-центра, или самостоятельно на сайте www.alfastrah.ru. Согласие на обработку персональных данных является условием договора.

Как происходит активация полиса в страховой компании?

После того как клиент активировал полис и предоставил в страховую компанию всю требуемую информацию о себе, уникальный номер полиса подтверждается, отмечается в реестре и активируется в БД страховой компании. Это позволяет исключить факт подделки полисов и мошенничества со стороны третьих лиц. С момента активации компания ответственна за всевозможные риски, которые могут произойти с имуществом клиента.

В течение года со дня покупки полиса, абсолютно в любой момент, человек может попросить возместить ущерб, нанесенный его застрахованному имуществу, как причиненный по своей вине, так и по вине соседей. При наступлении страхового случая клиент звонит по телефону «горячей линии» и, следуя голосовому меню, переходит в нужный раздел, посвященный продукту «Хоть потоп!», затем оператор пошагово сообщает дальнейшие действия и перечень необходимого пакета документов для урегулирования убытка.

Получение выплаты клиентом осуществляется в ближайшем его от дома офисе «АльфаСтрахование», при предоставлении полиса, чека об оплате страховой премии, заявления и справки из компетентных органов. Сумма выплаты зависит от условий подписанного договора страхования.

Работа с посредниками.

Посредники, часто это банки, розница, предприятия сферы услуг, предлагают своим клиентам приобрести коробочные страховые продукты той или иной страховой компании. Они работают со страховщиками на условиях комиссионного вознаграждения.

Посредник обязан передать информацию о проданных полисах в страховую компанию. В страховых компаниях есть хранилища данных, которые собирают информацию о клиентах и их договорах страхования. Каждый партнер обязан вести реестр проданных коробочных продуктов и сверять свои данные с данными реестра

страховой компании. Происходит сложный процесс синхронизации, шифрования и передачи данных между компаниями.

Посредники: Евросеть, Связной, Сбербанк, Перекресток, Ростелеком, Альфа-Банк, Банк МКБ, Абсолют-Банк, ТАТФОНДБанк, БТА-Казань, МДМ Банк, ЮГРА Банк, Возрождение, Автодилеры, ТРАНСКАПИТАЛБанк, Евроситибанк, СКБ-Банк, Связь-Банк, Балтийский Банк, Банк Левобережный, ВЯТКАСВЯЗЬСЕРВИС, ВЛБанк, Ланта-Банк, Вятка Банк, Банк Кузнецкий, Азиатско-Тихоокеанский Банк, БИНБанк, Финам-Банк, ИнтехБанк.

Теперь рассмотрим продукт «ВТБ Страхование»

Сегодня в линейке «ВТБ Страхование» представлены несколько видов полисов, которые можно активировать прямо на сайте компании. Это полисы «Привет, сосед!» (страхование квартиры или дома), «Физкульт-привет!» – страхование от несчастных случаев и травм, «Спроси юриста!» – на случай, если нужна квалифицированная юридическая помощь.

Приобрести эти полисы можно в отделениях Лето Банка и Банка ВТБ24, МТС, Ростелеком, «Евросеть», «М.Видео».

Коробочные продукты – это, в первую очередь, удобное страхование, требуется минимум времени на приобретение страховой услуги. В такой страховке заложена оптимальная комбинация риска и цены. «Коробки» гарантируют надежную страховую защиту и обеспечивают достойную сумму

выплаты при наступлении страхового случая. Такой полис можно приобрести не только для себя, но и для своих родителей, близких или друзей.

Продукт «Привет Сосед!»

Суть	Страхование имущества гражданских лиц: страхование квартиры, дома, отделки и ответственности перед соседями
География	РФ
Для кого	Владельцам и арендаторам квартир и домов
От чего	Порча или утрата имущества, неполадки в сантехнике, электрической проводке, пожар, потоп и т.д.
Исключения	Культурные ценности
Механика действий	Клиент покупает продукт, выбирает подходящие ему условия страхования, оплачивает его, далее активирует на сайте. На почту приходит Приложение 1 со всеми его данными, клиент распечатывает полис
Срок действия	Год с момента активации полиса
Полис вступает в силу	начинает действовать с 00 часов 00 минут 11 дня с даты активации
Стоимость	на выбор клиента 399, 799, 2000 рублей
Страховое покрытие	от 100 000 до 1 300 000 рублей
Условия	Пакет по цене 399 рублей включает покрытие 50 000 рублей – страхование внутренней отделки, имущества и гражданской ответственности
	Пакет по цене 799 рублей включает покрытие 150 000 рублей – страхование внутренней отделки, имущества и гражданской ответственности
	Пакет по цене 2000 рублей включает покрытие 750 000 рублей – страхование внутренней отделки, имущества и гражданской ответственности
Активация полиса	Обязательная. На сайте или по телефону
Срок активации	Три месяца с даты покупки

Опись имущества и предварительный осмотр	не требуются
Возврат денег за покупку полиса	Если полис не активирован, то по закону отказаться от услуги и вернуть деньги можно в течение 14 дней при наличии чека. Если полис был активирован, следует подать заявление в офис страховой компании. При этом клиенту вернется не вся сумма
Согласие на обработку персональных данных	Прописано на сайте
При наступлении страхового случая	Звонить в call-центр
Возмещение ущерба	При предъявлении пакета документов
Посредники	ВТБ 24, ЛетоБанк, Евросеть, МТС, СовкомБанк
Позиционирование продукта	Страховой полис «Привет, сосед!» – это удобное и быстрое страхование квартиры или дома, а также страхование ответственности перед соседями

Процесс покупки коробочного страхования был описан выше, он универсален для всех коробочных продуктов разных компаний, но есть нюансы в процессе активации полисов. Так, чтобы активировать полис «Привет, сосед!», а, согласно правилам страхования сделать это нужно в течение трех месяцев с момента покупки, следует произвести несколько простых шагов. На главной странице сайта ВТБ Страхование www.vtbins.ru есть кнопка «Активировать полис». Страхователь ищет свой продукт и идет по ссылке для активации, заполняет данные о полисе (номер и код активации), которые указаны непосредственно на самом бланке, вводит срок действия полиса. Здесь страхователю советуют обратить внимание на дату вступления в силу догово-

ра страхования, эта информация есть на сайте компании и в полисе. Страхователь указывает личные и контактные данные, подтверждает свое согласие на их обработку и активирует полис. Подтверждение активации приходит на его почту в течение нескольких минут.

Если у клиента возникли вопросы и требуется консультация специалиста, он должен позвонить по одному из бесплатных номеров, указанных на сайте, или заказать консультацию, выбрав пункт «оформить заявку» прямо на страничке интересующего его продукта.

Страхователь вправе отказаться от договора страхования в любое время путем письменного уведомления об этом страховщика. В случае досрочного прекращения договора страхования по соглашению сторон страховщик возвращает страхователю часть оплаченной страховой премии за неистекший период действия договора за вычетом понесенных расходов.

В случае утраты договора страхования в течение его срока действия, страхователю на основании его письменного заявления выдается дубликат, после чего утраченный экземпляр договора страхования считается недействительным, и страховые выплаты по нему не производятся.

Размер возмещения определяется на основании акта, составленного страховщиком. Выплата производится в течение пяти банковских дней с даты подписания страховщиком страхового акта.

Екатерина Сергеева