



ЕДИНЬИЙ АГЕНТ ТОПИТ ПЛАТЕЖЕСПОСОБНОСТЬ СТРАХОВЩИКОВ



Мнение Ольги Бутковской, генерального директора компании «Сибирский Дом Страхования»

Качественная страховая услуга — это качественное сопровождение договора, постоянная связь с клиентами, оказание необходимой консультационной помощи, грамотное урегулирование убытка. Важно информировать клиента о сути договора, о его особенностях, отличиях от других договоров и страховых продуктов, о перечне сервисных центров. Мы регулярно проводим инструктаж всех сотрудников компании и агентской сети, напоминаем, что основное в работе страховщика — это клиент.

С начала года на нас обрушилась просто лавина жалоб, поступающих как напрямую, так и через регулятора. 95 % таких обращений — это, якобы, неправильное применение коэффициента бонус-малус. Причем большинство этих запросов — по полисам, оформленным Единым агентом.

Единственный способ остановить цунами жалоб — немедленно прекратить продажи полисов Единого агента на тех террито-

риях, где страховая компания не имеет инфраструктуры и не может обеспечить качественный клиентский сервис и сопровождение заключенных договоров.

Идея Единого страхового агента была хороша на этапе, когда остро стояла задача обеспечения доступности полисов ОСАГО во всех регионах России. Но с 1 января 2017 года все страховые компании продают электронный полис ОСАГО. То есть доступность страховой услуги обеспечена другими технологическими инструментами.

По договорам, заключенным через Единого агента, мы вынуждены производить выплаты безо всяких проверок. Нашими представителями в «токсичных» регионах

проверяется исключительно комплектность документов. В результате в Ростове, Краснодаре, Ставрополе, Волгограде, на Камчатке и т. д., выплаты достигают 30 %, хотя продано здесь менее 5 % полисов ОСАГО нашей компании. Частота страховых случаев в этих регионах более чем в 2,5 раза выше, чем в прочих регионах деятельности. Средняя выплата — почти в 3 раза выше. Получается, что с подачи регулятора, как будто бы обеспечивая доступность услуги, мы ухудшаем свою платежеспособность и финансовую устойчивость и способствуем повышению активности бытовых мошенников и организованных преступных групп.



Директор дирекции розничного бизнеса компании «Ингосстрах» Виталий Княгиничев:

«Весь смысл системы Единого агента в том, что ответственность по токсичным территориям ложится на весь рынок, а не на пятерку лидеров, которые обеспечивают федеральное присутствие. Не нравится — будьте добры понести расходы по открытию своих представительств в этих регионах и продавайте там сами».



38,1 млн
договоров ОСАГО
заключено
в 2016 г. в РФ



54 %
водителей
удовлетворены
ОСАГО*



48 %
водителей
доверяют
автостраховщикам*

*Данные исследования Ромир, май 2017