

РЫНОК

О просьбах и жалобах

Тарифы по автогражданке едины для всех страховщиков. Попытки предоставления клиентам непредусмотренных законом бонусов решительно пресекаются ФССН, ФАС и РСА. Деньги при наступлении страхового случая получает не страхователь, а потерпевший. И бежит в страховую компанию с документами тоже он. Стоит ли в этих условиях вообще заниматься выбором страховщика по ОСАГО?

На эту тему рассуждает руководитель представительства Российского Союза автостраховщиков в Северо-Западном федеральном округе (РСА в СЗФО) Петр Щербаков.

Рассмотрим такую ситуацию. Есть потерпевший в ДТП (не дай бог, конечно). Потерпевший приходит с комплектом документов в страховую компанию виновника, а там с первых же минут общения ему дают понять, что клиентом страховщика является не он, а причинитель вреда. Поэтому реверансов ему никто делать не собирается. Происходит разрыв и без того тонкого контакта в общении между потерпевшим и компанией. От потерпевшего, в лучшем случае, принимают документы и оставляют без информации на продолжительный срок. Работая в Союзе с жалобами

потерпевших, нередко приходится слышать: «Если бы они (страховщики) хоть что-то написали, то ситуация не приобрела бы черты конфронтации». После нескольких попыток получить выплату или хотя бы вразумительный ответ «не клиент» решает, что бороться с организацией бесполезно и гораздо легче возместить убытки за счет виновника.

Неоднозначность положений обязательного страхования может, и тому есть свидетельства, провоцировать потерпевшего на обращение в суд или оказание иного давления с целью получения компенсации

непосредственно с причинителя вреда. Перспектива, имея на руках полис ОСАГО, стать, тем не менее, ответчиком по иску о взыскании денежных средств, должна подвигнуть автовладельцев к тщательному выбору страхового партнера, который снимет, а не обострит отношения с потерпевшим.

До законодательного введения системы прямого урегулирования убытков, пока инициативы ряда страховщиков по внедрению «Европейского протокола» находятся в стадии эксперимента, потребителям страховых услуг на рынке ОСАГО

предстоит по-прежнему выбирать компанию, полис которой позволит чувствовать себя финансово защищенным. В условиях, пока потерпевший вынужден обращаться не в свою компанию, причинитель вреда всегда будет находиться под дамокловым мечом добропорядочности своего страховщика.

Какими критериями необходимо руководствоваться при выборе страховщика ОСАГО? На мой взгляд, это процессуальная открытость, оперативность и, естественно, готовность отвечать по своим обязательствам. К сожалению, не все компании Северо-Западного региона соответствуют этим требованиям.

Жалобы на деятельность страховщиков от граждан и организаций в представительство РСА в СЗФО позволяют ориентироваться в текущей ситуации на рынке региона.

Работая со сводной таблицей обращений граждан по итогам 2005

года, подготовленной сотрудниками представительства, нужно обращать внимание на следующее: количество жалоб необходимо рассматривать в соотношении с количеством заключенных договоров (одинаковое количество жалоб по организациям с различным количеством клиентов свидетельствует в пользу той, у которой клиентов больше); необходимо обращать внимание на долю обоснованных жалоб (нередки ситуации, когда жалобщик сам не прав).

В любом случае, выводы каждый для себя делает сам, а коллективу представительства РСА в СЗФО остается искренне поблагодарить автовладельцев – потребителей услуг ОСАГО за высокую активность в процессе стимулирования страховых компаний к добропорядочным отношениям между участниками рынка.

Фото предоставлены независимой службой аварийных комиссаров «Союз»



внимание!

Перечень страховых организаций, не имеющих право заключать договоры ОСАГО (по состоянию на 02.02.2006)

Наименование, город	Лицензия, рег. номер	Приказ ФССН	Куда обращаться потерпевшим
ООО «СК «Авест», Красногорск	3706 Д, 4357 Д, 3129	№95 от 26.05.05	ОАО СК «Русский мир», ОАО «АльфаСтрахование», ЗАО «Макс», ОАО «ВСК», ОСАО «РЕСО-Гарантия», СК группы «Росгосстрах», ОСАО «Ингосстрах»
ООО «Западно-Сибирская транспортная СК», Нижневартовск	3410 Д; 4314 Д, 2634	№95 от 26.05.05	ОАО СК «Русский мир», ОАО «АльфаСтрахование», ЗАО «Макс», ОАО «ВСК», ОСАО «РЕСО-Гарантия», СК группы «Росгосстрах», ОСАО «Ингосстрах»
ЗАО «Акционерная страховая компания «Доверие», СПб	3926 Д, 4358 Д, 91	№129 от 07.07.05	ОАО СК «Русский мир», ОАО «АльфаСтрахование», ЗАО «Макс», ОАО «ВСК», ОСАО «РЕСО-Гарантия», СК группы «Росгосстрах», ОСАО «Ингосстрах», ЗАО «СО «Прогресс-Нева»
ООО «Евро-Азиатская СК», Екатеринбург	3351 Д, 2400	№148 от 08.08.05	ОАО СК «Русский мир», ОАО «АльфаСтрахование», ЗАО «Макс», ОАО «ВСК», ОСАО «РЕСО-Гарантия», СК группы «Росгосстрах», ОСАО «Ингосстрах»
ОАО «СО содружества независимых государств», СПб	3989 Д, 4452 Д, 1429	№159 от 02.09.05	ОАО СК «Русский мир», ОАО «АльфаСтрахование», ЗАО «Макс», ОАО «ВСК», ОСАО «РЕСО-Гарантия», СК группы «Росгосстрах», ОСАО «Ингосстрах»
ООО «ФСО «Столичное», Москва	4581 Д, 3258	№262 от 21.10.05	
ООО «СК «Наша Надежда», Нижний Новгород	3525 Д, 2940	№417 от 02.12.05	ОАО СК «Русский мир», ОАО «АльфаСтрахование», ЗАО «Макс», ОАО «ВСК», ОСАО «РЕСО-Гарантия», ООО «Росгосстрах-Сибирь», ООО «Росгосстрах-Северо-Запад», ООО «Росгосстрах-Поволжье», ООО «Росгосстрах-Дальний Восток», ООО «Росгосстрах-Аккорд», ООО «Росгосстрах-Центр», ООО «Росгосстрах-Столица», ООО «Росгосстрах-Урал», ООО «Росгосстрах-Татарстан», ООО «Росгосстрах-Юг»
ООО «СК «Универсальный полис», Москва	4628 Д, 3098	№444 от 09.12.05	ОАО СК «Русский мир», ЗАО «МАКС», ОАО «ВСК», ОСАО «РЕСО-Гарантия»
ОАО «Росмедстрах», Москва	3646 Д, 3395	№482 от 23.12.05	ОАО СК «Русский мир», ОСАО «РЕСО-Гарантия»
ЗАО «СК «Фиделити-Резерв», Москва	3418 Д, 2613	№482 от 23.12.05	ОАО СК «Русский мир», ОСАО «РЕСО-Гарантия»

страховой информационно

ИИАС

аналитический центр

Рейтинг информационной открытости
Анализ рынка
Организация семинаров
Сайты для страховщиков
Страховой Форум
Противодействие страховому мошенничеству

e-mail: iiac@ins-forum.ru
телефон: +7 (812) 336-43-49
факс (СПб): +7 (812) 380-14-42, доб. 1113
факс (МСК): +7 (495) 785-24-47, доб. 1113
Страховой форум: <http://www.ins-forum.ru/>

Интересы энциклопедии
«Лучшие страховщики
России» в СЗФО

mediaindex

- Создание СМИ «под ключ» (газеты, журналы)
- Управление издательскими проектами
- Консалтинг
- Разработка креативных рекламных концепций и продуктов
- Профессиональная фотосъемка

(812) 973-4790
reklama@mediaindex.ru