

инфраструктура

Ассистанс Его Превосходительства



Пока не ясно, какой именно – количественный или качественный, – но бум на рынке ассистанских услуг назрел и вот-вот должен начаться.

Алексей КРЫЛОВ

потребуется не только увеличения старых, но и создания новых компаний: «Мы сейчас в самом начале пути, и потребность в ассистансе, в частности в аварийных комиссарах, будет расти вместе с развитием рынка».

Финансовые источники роста

Можно ли заявить, что одним из условий развития ассистанса является рост страховых тарифов?

– Конечно, дело не в тарифах – во всяком случае, не только в них. Сейчас расходы на ассистанс вполне укладываются в две статьи: исключение необоснованных выплат мошенникам и сокращение внутренних издержек страховой компании. Страховщикам это выгодно, потому что (и это данные самих страховщиков) без участия аварийных комиссаров к мошенникам может уходить до 20% выплат, в то время как на оплату труда комиссаров уходит только от 2% до 4% выплатных фондов. То есть экономия, которую обеспечивают ассистанс-компании, значительно превышает расходы на оплату их услуг.

Доминируют россияне

Именно возможность сэкономить подталкивает страховщиков к тому, чтобы создавать при своих компаниях ассистанские фирмы.

«Все крупные страховщики давно пришли к выводу, что собственная сервисная медицинская компания очень выгодна для страховой группы, – говорит директор Санкт-Петербургского филиала сервисной компании «Газпроммедсервис» (входит в состав страховой группы «СОГАЗ») Александр Кириллов. – Приблизительно 13-17% от суммы затрат на ведение дел экономится на таком взаимодействии. На Западе, например, почти все крупные страховые группы

имеют в своем составе сервисные компании».

«Газпроммедсервис» существует с 2003 года, а его петербургский филиал создан два года тому назад. До недавнего времени компания занималась только медицинским ассистансом, но сейчас начинает оказывать услуги и в области автострахования – пока только для клиентов страховой группы «СОГАЗ».

Каковы же расходы на создание ассистанской компании? Стоит ли «овчинка выделки».

«Все зависит от задач, которые перед компанией ставятся, – считает Александр Кириллов. – Нам это обошлось сравнительно недорого, затраты уже окупались».

Ассистанс в сегментах медицинского и личного страхования г-н Кириллов расценивает как самый проблемный: «У людей может быть очень разное представление о том, как нужно организовать помощь, а если речь идет о VIP-клиентах, то это представление связано исключительно с западными образцами. Выручает только то, что корпоративный «газпромский» стандарт тоже очень высок, а не то нам бы было гораздо труднее».

Логично было бы предположить, что на услуги «Газпроммедсервиса» существует немалый спрос со стороны западных ассистанских и страховых компаний, но на самом деле это не так.

«Мы хотим работать с ними, – говорит Александр Кириллов, – но пока они опасаются сотрудничать со 100%-ной дочерней компанией своего конкурента. До сих пор мы не получали от них предложений о сотрудничестве. Хотя, я уверен, они еще долго не смогут действовать на нашем рынке самостоятельно: они не знают ни медучреждений, ни страховых компаний, ни специфики, а так работать невозможно».

Страховщикам не хватает ассистанса, или, проще говоря, сервиса. При этом ассистанс, по счастью, востребован именно в тех видах страхования, которые сейчас получили наибольшее развитие (ДМС, ОСАГО, автокаско, страхование туристов). Участники рынка ассистанских услуг уверенно предсказывают бум – создание новых сервисных компаний, расширение перечня услуг в уже существующих фирмах.

Игорь Голубев, президент Ассистанской компании «ЛАТ» (специализация – аварийный комиссариат и другие услуги на рынке автострахования), уверен в том, что на этом рынке лидирующие



Игорь Голубев, президент ассистанской компании «ЛАТ»

компании должны стремиться к расширению сервиса.

«Сейчас можно услышать много отрицательных отзывов о качестве работы страховщиков – особенно тех, которые занимаются ОСАГО, – рассуждает он. – Такая критика не совсем объективна и в значительной степени объясняется тем, что именно на страховщиков было возложено чрезвычайно много не свойственных им обязанностей».

Во всем мире страховые компании – это, в первую очередь, финансовые институты, задача которых – грамотно оценить возможные риски, правильно сформировать резервы, безупречно произвести выплаты и все. Они почти не занимаются самостоятельной продажей полисов – для этого есть брокеры. Они, как правило, не занимаются урегулированием последствий страхового события – для этого есть ассистанские компании.

Круг обязанностей последних весьма широк: они первыми приезжают на место страхового случая и убеждают, что тот действительно произошел; оказывают первую помощь – и не только медицинскую;

локализуют последствия; проводят экспертизу и дают экспертное заключение о причинах возникновения страхового события; оценивают размер ущерба и организуют работы по ликвидации последствий (от ремонта пострадавшего имущества до организации лечения пострадавшего).

В итоге ассистанс-компания предоставляет страховщику отчет о проделанной работе и так называемое «выплатное дело», где прописано, сколько средств было потрачено на всю процедуру урегулирования страхового события.

За это страховая компания платит ассистанской вознаграждение, механизм расчета которого в идеале никак не связан с тем, во сколько «ассистент» оценил убытки страхователя. Значит, снимается вопрос о различного рода сговорах, завышении счетов за экспертизу и занижении счетов за ремонт – ассистанская компания в этом попросту не заинтересована.

Впрочем, по мнению Игоря Голубева, такое расширение круга обязанностей, возлагаемых на ассистанс-компанию, неизбежно

поздравляем!

Комиссариату 8 лет

По сложившейся «цеховой» традиции, ежегодно 15 мая свой день рождения отмечают аварийные комиссары России.

Российский аварийный комиссариат, как отрасль деятельности, зародился в 1998 году в Санкт-Петербурге. Он вырос из потребности в физической защите водителей, попавших в ДТП, поскольку в те годы разбирательства на месте аварии нередко принимали криминальный характер. Не случайно первые отечественные службы аварийных комиссаров учреждались, как правило, при частных охранных предприятиях.

С развитием института страхования в России, введением закона об ОСАГО ситуация начала меняться: службы «аваркомов» стали неотъемлемой частью ассистанских компаний, специалисты которых помогают водителям после аварии справиться со стрессом, правильно оформить документы, эвакуировать и починить поврежденный автомобиль, а страховым компаниям – бороться со страховым мошенничеством.

В декабре 2003 года был учрежден Всероссийский союз аварийных комиссаров (ВСА). Его возглавил Юрий Легин – создатель первой в стране независимой службы аварийных комиссаров. Сегодня в ВСА входят более 50 компаний, работающих на всей территории России. Опыт Всероссийского

союза аварийных комиссаров внимательно изучается во многих странах СНГ и Балтии – они развивают активное сотрудничество с этим профессиональным объединением.

В свою очередь, в России институт аварийного комиссариата, получил наивысшее развитие именно в Санкт-Петербурге. В городе круглосуточно дежурит порядка 50-60 экипажей аварийных комиссаров, готовых в любой момент выехать на место ДТП для оказания помощи. Оплата их услуг производится за счет страховой компании. Аварийные комиссары Петербурга ежемесячно осуществляют более 7 тыс. выездов на происшествия и обслуживают около 90% ДТП с участием застрахованного автотранспорта (для сравнения:

в Москве – пока только каждое 7-е происшествие).

По расчетам союза, подготовка материалов для выплатных дел и сервисное обслуживание страхователей при ДТП силами специализированных служб аварийных комиссаров обходится страховщикам в 3-5 раз дешевле чем осуществление такой работы, при помощи своих штатных сотрудников.

Со стратегией развития института аварийных комиссаров в абсолютном большинстве согласно и страховое сообщество. В частности, Российский союз автостраховщиков (РСА) считает необходимым законодательно закрепить допуск аварийных комиссаров к оформлению ДТП. Об этом сообщила директор по международным и

государственным программам развития и технического содействия РСА Ирина Осокина в ходе презентации доклада РСА «Вопросы ОСАГО и безопасность дорожного движения».

На начало мая 2006 года в Санкт-Петербурге работало 5 крупных комиссарских служб.

В прошлом номере «Страхового случая» в публикации «Сноубордистам повезло с «Классом» – допущена ошибка. Петербургские сноубордисты, о которых шла речь в статье, были застрахованы в СК «Помощь», а организацию помощи в Швейцарии осуществляла компания «Класс-Ассист». Редакция приносит свои извинения за допущенную неточность.