

РБК проанализировал, как в 2015 году страховые компании платили по каско и ОСАГО, и составил рейтинг доступности страхового возмещения. Какие страховые компании отказывают реже, а платят больше?

По данным ЦБ, в 2015 году страховые компании урегулировали 2,7 млн обращений за выплатами по полисам ОСАГО и 2,3 млн страховых случаев по полисам страхования автомобилей от угона и ущерба (каска). Но выплаты получили не все. Страховщики отказали 3,4% клиентам по ОСАГО и 4,05% – по каско. В общей сложности страховку не получили более 150 тыс. человек – это три четверти всех отказов страховых компаний частным клиентам.

Предугадать, как будет вести себя страховая компания при наступлении страхового случая, очень сложно. При выборе страховщика чаще всего приходится опираться на интуицию, а не на объективные данные, говорит гендиректор юридической компании «ГлавСтрахКонтроль» Николай Тюрников. «Сейчас нет ни одного рейтинга, оценивающего политику выплат страховщиков, которому мог бы довериться потребитель и который был бы для него понятен», – считает он.

По его словам, такой рейтинг должен оценивать не только финансовую устойчивость компании, но и то, как страховщики взаимодействуют со своими клиентами на этапе урегулирования убытков: как часто компания отказывает в выплатах, сколько дел решается в суде, хватает ли средств на ремонт, каково его качество и т.д.

Мы решили воспользоваться единственными доступными данными – статистикой ЦБ за 2015 год. Она в том числе отражает количество урегулированных страховых случаев по автострахованию и число отказов в выплатах. Мы взяли 20 крупнейших российских компаний и оценили уровень отказов в выплатах по полисам каско и ОСАГО. Кроме того, мы определили размер средней выплаты по этим видам страхования. Каждый из показателей был оценен по 10-балльной шкале. При этом за 10 баллов принимались минимальные показатели по числу отказов и максимальные – по размеру средней выплаты. Таким образом, максимально возможная итоговая оценка – 40 баллов.

Какие страховые компании лучше всего платили по автострахованию в 2015 году

Место по общим сборам в 2015 году

Компания

Взносы по каско*, млрд руб.

Количество отказов в выплатах по каско, %

Средняя выплата по каско, руб.

Взносы по ОСАГО, млрд руб.

Количество отказов в выплатах по ОСАГО, %

Средняя выплата по ОСАГО, руб.

Итоговый балл

24

«Югория»

2,2

2,6

68734

3,1

0,7

44051

30,8

13

ЖАСО

0,7

2,7

64499

2,5

0,5

44992

30,1

11

Группа «Ренессанс Страхование»

9,2

2,8

77410

4

5,1

52939

29,7

6

ВСК

13,1

3

69506

18,2

1,4

42180

29,5

1

«Росгосстрах»

25,1

2,2

66398

77

3,5

53595

29,4

5

«АльфаСтрахование»

12,6

3,4

70943

10,6

1,4

41796

29,4

15

«УралСиб»

3,5

4,2

67622

6

1,9

50954

29,1

27

«Зетта Страхование»

2,1

3,6

67909

1,7

3,9

45227

26,5

В среднем по рынку

4,05

64402

3,4

47978

26,3

18

МАКС

2,1

2,7

55699

3,7

0,8

35403

25,9

17

«Энергогарант»

2,8

8,5

72010

2,8

1,5

45582

25,2

2

СОГАЗ

6,8

4,7

76465

7,8

6,9

42872

23,8

26

«Эрго»

4

5,7

85328

0,6

7,6

39965

23,6

3

«РЕСО-Гарантия»

29,9

2,4

55222

27,6

4,8

43796

23,5

4

«Ингосстрах»

28,1

3,2

49841

15,5

3,3

40458

22,5

9

«Согласие»

14,8

6,1

67159

5,7

5,7

48111

22,5

7

«ВТБ Страхование»

0,8

11,4

88760

0,5

4,8

40172

21,8

16

«Альянс»

0,4

8,7

74761

0

9,1

65766

21,4

20

Страховая группа МСК

4

7,5

65826

0,3

6,1

43868

19,6

21

«Транснефть»

1,3

6,1

51401

0,4

2,4

17511

16,6

19

«Капитал Страхование»

0,4

9,5

66249

0,2

5

21740

14,8

** средств наземного транспорта (кроме средств железнодорожного транспорта)*

Источник: данные ЦБ, расчеты РБК

Как мы считали

Для оценки того, как страховые компании платят по каско и ОСАГО, мы взяли четыре показателя – долю отказов в выплатах среди урегулированных страховых случаев по каско и ОСАГО и размер средней выплаты по этим видам страхования. Каждый из показателей был оценен по 10-балльной шкале. При этом за 10 баллов принимались минимальные показатели по числу отказов и максимальные показатели по размеру средней выплаты. Таким образом, максимально каждая компания могла набрать 40 баллов.

Лидеры и аутсайдеры

На первой строчке рейтинга с 30,8 балла оказалась компания «Югория». Она реже других отказывает в выплатах по каско (в 2,6% случаев) и по ОСАГО (в 0,7%). При этом средняя выплата по каско у «Югории» составляет 68,7 тыс. руб., что выше среднего

значения по рынку на 4,3 тыс. руб. А вот по ОСАГО «Югория» платит, напротив, немного меньше среднего – 44 тыс. руб. (среднерыночное значение – 47,9 тыс. руб.), но это не помешало ей возглавить рейтинг.

Генеральный директор «Югории» Алексей Охлопков говорит, что этот алгоритм оценки достаточно объективен и реально отражает качество исполнения страховыми компаниями взятых на себя обязательств. По словам Охлопкова, основная причина, по которой «Югория» отказывает в выплатах по каско: «событие не обладает признаками страхового случая или клиент обращается без документов компетентных органов при втором страховом случае (при первом это разрешено правилами компании)». Основная причина отказов по ОСАГО – недействующие на момент ДТП полисы.

Охлопков, впрочем, считает недостатком методики использование показателя средней выплаты – ее низкий размер может быть связан с особенностями работы компании с автосервисами, если клиент ремонтирует машину за счет компании, а не получает деньги на руки.

Из 20 компаний восемь платят лучше, чем в среднем по рынку, а 12 – хуже. Худший результат, согласно рейтингу РБК, у компании «Капитал Страхование». Она оказалась на последней строчке рейтинга с итоговым баллом 14,8. Низкая оценка связана с тем, что компания очень часто отказывает в выплатах: 9,5% отказов по каско и 5% – по ОСАГО. Кроме того, выплаты по ОСАГО у «Капитал Страхования» вдвое ниже среднерыночных и составляют в среднем 21,7 тыс. руб. Впрочем, объем сборов по обоим видам страхования здесь не превышает 1 млрд руб. Компания на запрос РБК не ответила. «Росгосстрах», который входит в одну группу с «Капитал Страхованием», от комментариев отказался.

Самый высокий процент отказов в выплатах – у «ВТБ Страхования». Компания не платит 11,4% обратившихся за возмещением по полисам каско. Размер выплат по этому виду страхования составляет в среднем 88,4 тыс. руб. – больше, чем у остальных 19 компаний.

Замгендиректора компании Евгений Ниссельсон удивлен количеством отказов в статистике ЦБ: «По нашим внутренним данным, количество отказов в выплате по полисам каско не превышает 4%. Уровень выплат клиентам – физическим лицам достаточно высок».

Погрешности подсчетов

Страховщики критикуют методику расчета. По словам руководителя департамента страхования имущества и автострахования СГ «УралСиб» Марии Барсовой, портфели страховых компаний по каско и ОСАГО могут сильно отличаться от компании к компании, и это сказывается на размерах средней выплаты по обоим видам страхования. «В одной компании страхуются более дорогие автомобили, в другой – более дешевые, – говорит она. – Сравнивать размеры выплат этих компаний не совсем корректно». По ее словам, на размер средних выплат может влиять региональное распределение портфеля договоров.

Руководитель актуарно-методологического управления «РЕСО-Гарантии» Максим Шашлов говорит, что страховщики могут по-разному учитывать расходы на урегулирование страховых событий (экспертизу, эвакуацию, судебные издержки и т.д.). «Какие-то компании включают их в суммы выплат, а какие-то отражают отдельно во всех отчетных формах», – рассказывает Шашлов. Директор департамента анализа, методологии и контроля страховой компании «Согласие» Андрей Дятловский отмечает, что расчеты не учитывают все показатели качества урегулирования убытков: долю выплат по суду, сроки выплат, количество жалоб – то есть тех, которые непосредственно влияют на сложность получения компенсаций.

По словам его коллеги, Михаила Петряева из управления розничного страхования «РЕСО-Гарантии», оценки не учитывают рост средних выплат из-за судебных издержек. Клиенты, если они недовольны выплатой, обращаются в суд, на страховщика в данном случае ложатся дополнительные судебные расходы. «Зачастую более высокая средняя выплата совсем не означает, что клиенты получили больше денег, так как существенная часть выплаты пошла на дополнительные судебные расходы», – считает он.

Главными критериями оценки легкости получения выплат по каско должны быть сроки и качество ремонта автомобиля, говорит представитель управления розничного страхования «РЕСО-Гарантии» Екатерина Захарова. «На снижение размера выплат влияют договоренности со станциями о стоимости ремонта, в частности запчастей, работ и лакокрасочных материалов», – говорит она. Именно размер средних выплат по каско и ОСАГО, которые у «РЕСО-Гарантии» ниже средних по рынку, не дали компании попасть в верхнюю часть рейтинга.

«Страховщики воспринимают в штыки абсолютно любой рейтинг, поскольку в мутной воде проще ловить рыбу: сейчас на рынке нет вообще никаких ориентиров для потребителя, и компаниям не нужно прилагать особых усилий, чтобы бороться за клиентов», – объясняет критику страховщиков Николай Тюрников из «ГлавСтрахКонтроля». Он считает, что рейтинг можно использовать как один из критериев при принятии решения о том, где страховать автомобиль.

Источник: [РБК daily](#) , 11.03.16

Авторы:□ Аликина А., Стогней А., Миледин П.