

ОАО «ВымпелКом» («Билайн») начало в Москве и Московской области пилотный проект по защите мобильных телефонов своих абонентов. Проект осуществляется совместно с компанией NEW Asurion Limited и ее представителем в России – СК «КИТ Финанс Страхование». При приобретении телефонов в собственных салонах «Билайна» их можно застраховать от утраты по различным причинам. Особенность проекта в том, что при наступлении страхового случая убыток будет компенсирован пользователю не деньгами, а предоставлением нового телефона взамен утраченного.

Застраховать телефон или смартфон можно при его покупке в собственных офисах обслуживания и продаж «Билайна». Сделать это может только абонент «Билайна», пользующийся предоплатным (pre-paid) тарифным планом. Если покупатель телефона использует кредитный (post-paid) тарифный план или вообще не обслуживается в «Билайне», то он должен заключить предоплатный абонентский договор с компанией, чтобы иметь возможность застраховать телефон.

В момент заключения страхового договора с абонентского счета пользователя списывается от 90 до 350 рублей в зависимости от категории, присвоенной мобильному устройству: чем дороже купленный телефон, тем больше сумма. Через 30 дней после заключения договора о страховке ежемесячная страховая премия в этом же размере начинает списываться со счета абонента посуточно, то есть от 3 до 12 рублей в сутки. В рамках пилотного проекта действие услуги «Мобильный под защитой» распространяется на 113 моделей оборудования.

Решение об урегулировании убытка при утрате телефона, как правило, будет приниматься сразу во время телефонного разговора пользователя со страховщиком, без предоставления каких-либо документов о причинах утраты телефона. После согласования курьер доставит пользователю такой же мобильник, какой был застрахован при покупке. При отсутствии идентичной модели на складе пользователю будет предложено аналогичное по функционалу и ценовой категории устройство.

При получении нового телефона владелец должен будет заплатить и вторую часть страховой суммы – безусловную франшизу, которая варьирует от 300 до 3 тыс. рублей в

зависимости от первоначальной стоимости застрахованного телефона.

Одновременно с оформлением страхового полиса абонент получает возможность бесплатной установки на купленный смартфон приложения Mobile Protector, разработанного ирландской компанией Yougetitback Limited. Приложение позволяет синхронизировать информацию о контактах в смартфоне удаленным сервером и хранить ее дубликат на нем. Приложение работает на устройствах, использующих операционные системы iOS (iPhone) и Android.

В «ВымпелКоме» рассчитывают, что пользование страхованием положительно повлияет на лояльность абонентов. При разработке нового страхового продукта компания учла собственный предыдущий опыт. В 2008 году она уже проводила пилотный проект по страхованию телефонов в Московском регионе. Однако, как сообщили «Известиям» в «Билайне», результаты тогда не удовлетворили компанию. Клиенту необходимо было получить справку из полиции в случае утраты устройства, заключение технической экспертизы – в случае поломки. Такой сервис был неудобен для клиента, поэтому в новом проекте применены другая схема взаимоотношений с пользователем и другой порядок возмещения его убытков.

На российском рынке ранее уже предлагались подобные сервисы по страхованию сотовых телефонов – в частности, «МегаФоном» и МТС. В обоих предложениях компенсация ущерба была денежной и для получения страховой суммы владелец должен был предъявить документы, подтверждающие причину утраты мобильного.

Эти проекты не получили широкого распространения, говорит эксперт информационно-аналитического агентства «Мобильный форум» Алексей Бойко, потому что страховка телефона подразумевает дополнительную плату за него, а люди зачастую выбирают телефоны, исходя из тех денег, которые они готовы за него заплатить. Что касается новой услуги «Билайна», то у эксперта вызывает сомнение предложенный механизм компенсации путем предоставления нового телефона, так как вряд ли компания будет специально держать на складе модели для замены застрахованных мобильных, а предложение пользователю другой модели вместо утерянного аппарата далеко не всегда может стать адекватной компенсацией.

– Немалая цена страховки тоже ограничит круг ее пользователей. Не думаю, что она найдет широкое распространение, это будет нишевой услугой, – отметил Бойко.

Специалисты страхового рынка по-разному относятся к страховке мобильных.

– Предложение «Билайна», по сути, не является чем-то новым для рынка: практика страхования мобильных телефонов и различных видов техники уже с различным успехом применялась, – заявил «Известиям» начальник управления стратегии и маркетинга компании «ВТБ Страхование» Кирилл Бобыльков. – Предложенная схема вызывает слишком много вопросов: тариф, правила страхования, перечень рисков, порядок урегулирования и т.д. Для клиента такое предложение выглядит красиво, но вот для страховщика перспективность и эффективность подобного предложения неочевидна.

Директор Центра страхования имущества и ответственности физических лиц страховой компании «Альянс» Артем Искра подчеркнул, что отечественные страховщики не стремятся к активной работе в сфере страхования мобильных телефонов из-за высоких страховых выплат – на уровне 60–70% от полученных страховщиком сумм. Страховое покрытие случаев негарантийной поломки предлагается «Билайном» впервые на нашем рынке. Скорее всего, данная услуга будет прежде всего востребована людьми со средним и выше среднего достатком, которые тратят не менее 1 тыс. рублей в месяц на сотовую связь и приобретают аппараты не дешевле 10 тыс. рублей.

– Безусловно, подобное предложение является сильным конкурентным преимуществом мобильного оператора, и если оно будет предоставляться клиентам не в качестве пассивной продажи, то, несомненно, продукт найдет своего потребителя, – сказал Искра.

Источник: [Известия](#) , 09.11.12

Авторы: Агапов И., Шарпаева Е.