

*Страховые компании фиксируют рост спроса на страхование смартфонов и планшетов — оно предлагается как сопутствующая услуга при продаже мобильной техники. Но получить выплату по такому полису непросто, судя по отзывам в «Народном рейтинге».*

*Банки.ру разобрался, от чего защищает, а от чего не защищает смартфон страховка.*

*«Ходить с разбитым телефоном и платить кредит?»*

Пользователь kps из Набережных Челнов купила в кредит телефон в салоне связи МТС. По ее словам, продавцы объяснили, что страховка телефона обязательна. Страховой договор она не прочитала, признается клиентка: «Сотрудники говорили, что страховка от всех случаев жизни, а также и от падения». Спустя некоторое время телефон разбился. «Ребенок поскользнулся в больнице, идя по мокрому полу, и упал на этот самый телефон», — рассказывает девушка.

Несмотря на разбитый экран, гаджет продолжил работать, а компания «Росгосстрах», по словам автора отзыва, признала случай нестраховым и отказала в выплате и ремонте смартфона. «Что теперь мне делать? Ходить с разбитым телефоном и платить кредит?» — возмущается девушка.

Представитель МТС Банка в комментариях под отзывом отметил, что присоединение к программам страхования является добровольным и, подписав договор, клиентка согласилась с его условиями. В «Росгосстрахе» и МТС не смогли оперативно прокомментировать ситуацию.

Похожая история произошла с пользователем Qastro из Тольятти: ему отказали в выплате за треснувшее стекло смартфона из-за того, что он не видел, как именно было повреждено устройство. «Телефон лежал на полке автомобиля, при очередном использовании я обнаружил трещину. Я на самом деле не видел, как все произошло, — за рулем был», — пишет он. Как сообщает клиент, «ВТБ страхование» при отказе сослалось на пункт договора «повреждение при обстоятельствах, неизвестных страхователю, не является страховым случаем». «То есть если бы я написал «уронил» — все было бы нормально?» — удивляется пользователь.

По его словам, телефон тоже был куплен в кредит, и страховка также была заявлена как обязательная. «ВТБ страхование» разбирается в ситуации, заявили в пресс-службе группы ВТБ.

От чего защищает страховка...

Чтобы не было неприятных сюрпризов, нужно внимательно изучать условия страхования до заключения договора, советует заместитель руководителя департамента андеррайтинга СК «МАКС» Алексей Хуторянский.

Страховки смартфонов отличаются по набору рисков — не каждый полис страхует от всего, чего только можно. Полис может давать полное покрытие (противоправные действия третьих лиц, механические повреждения по любой причине, действие жидкости), базовое покрытие (за исключением рисков механического воздействия и жидкости) и продленную гарантию, рассказывает начальник управления развития розничных продуктов компании «Зетта Страхование» Александр Андраханов.

Продленная гарантия — это страхование техники от поломок за пределами гарантийного периода производителя, добавляет Алексей Хуторянский. Виды покрытия могут комбинироваться. У «ВТБ страхования» есть полисы, включающие риски разбойного нападения, кражи и списания средств со счета, полисы на случай

повреждения техники вследствие пожара, взрыва, залива водой, падения, добавили в компании.

Стоить страховка может от 1,5% до 10% цены гаджета — в зависимости от набора рисков и стоимости устройства, оценивает директор департамента страхования имущества физлиц СК «АльфаСтрахование» Ирина Карнаева. Средняя стоимость страховки в «Связном» — 10-15% от цены устройства, отметил руководитель пресс-службы «Связного» Сергей Тихонов.

...и от чего не защищает

Страхование гаджетов, как правило, покрывает кражу только из закрытого помещения или автомобиля, предупреждает Алексей Хуторянский. «Если телефон вытащили из кармана или сумки в транспорте, то это не будет являться страховым случаем», — поясняет он. Действительно, в правилах страхования смартфонов «Сбербанк страхования», к примеру, указано, что не покрывается ущерб от кражи, совершенной за пределами ТС или здания. Правда, выплата все-таки будет, если зафиксировано повреждение сумки или верхней одежды, где лежал смартфон, следует из правил. Ну и конечно, кража и разбой должны быть подтверждены справками из МВД, напоминают страховщики, а именно постановлением о возбуждении уголовного дела, уточняет Ирина Карнаева.

Бывают полисы только от рисков, которые можно подтвердить справками компетентных органов (кражи, грабежа или короткого замыкания), а бывают такие, которые покрывают и события из серии «Ой, уронил» — Дмитрий Жуков, главный страховой аналитик Banki.ru

Может не являться страховым случаем банальное падение телефона в ванну или унитаз, продолжает Хуторянский. Обычно не покрываются внутренние повреждения без наличия внешних, к чему могут относиться все падения телефона в воду, уточняет главный страховой аналитик Банки.ру Дмитрий Жуков. Полис не распространяется на поломки, покрываемые гарантией производителя, обычно не страхуется риск потери информации, продолжает Александр Андраханов.

Исключения из покрытия, как и в любом страховом договоре, направлены на нивелирование риска мошенничества, рассказали в пресс-службе группы ВТБ.

Объективные ограничения нужны для того, чтобы владельцы смартфонов не начали массово их разбивать ради получения выплаты, поясняет президент Ассоциации защиты страхователей Николай Тюрников. С другой стороны, чтобы страховка гаджета имела ценность для потребителя, в полисе должно быть минимум исключений, считает он.

«Бывают полисы только от рисков, которые можно подтвердить справками компетентных органов (кражи, грабежа или короткого замыкания), а бывают такие, которые покрывают и события из серии «ой, уронил», — рассуждает Дмитрий Жуков. — Условиями договора может быть установлено огромное количество нюансов. Например, могут не покрываться «механические повреждения, не влияющие на функциональность устройства» — это влияние можно оценивать очень по-разному». Могут быть существенные ограничения по территории страхования, а также изначально долгая процедура урегулирования убытка — например, в договоре оговорен срок ремонта телефона в 35 дней, и с него должны быть удалены все данные.

Принимая решение о страховании, важно понимать, от чего именно вы страхуетесь и с какой целью, заключает Дмитрий Жуков.

Популярная страховка

Сборы по страхованию мобильной техники активно растут, утверждают страховщики. По оценкам Александра Андраханова, темпы роста в ближайшее время составят 15-20% ежегодно. Уровень выплат в среднем по рынку, по его словам, составляет 15-20% от сборов (в «Зетта Страховании» сборы измеряются сотнями миллионов рублей).

Конкретные цифры сборов и выплат опрошенные страховщики назвать затруднились, в «Сбербанк страховании» отметили лишь, что убыточность «плановая» (компания запустила продукт по смартфонам во второй половине 2016 года).

Больше всего страховок продается на телефоны в рассрочку и в кредит. Самыми популярными являются новые модели iPhone. — пресс-служба «ВымпелКом»

Ретейлеры тоже подтверждают рост популярности страхования: в «Связном» клиенты застраховали более трети купленных в 2016 году смартфонов и планшетов, сообщил Сергей Тихонов. Всего, по данным исследования J'son & Partners Consulting, в первом полугодии 2016 года в России было продано 11,2 млн смартфонов, из них 7% — дороже 30 тыс. рублей.

В салонах связи «Билайна» больше всего страховок продается на телефоны в рассрочку и в кредит, рассказали в пресс-службе «ВымпелКома». Выручка компании от продажи страховок в III квартале выросла на 14% по сравнению со II кварталом.

Самыми популярными для страхования являются новые модели iPhone, говорят в «ВымпелКоме». В портфеле «Зетта Страхования» 70% застрахованных устройств стоят дешевле 30 тыс. рублей.

Источник: Банки.ру, 08.12.2016