

Аналитический центр «Ингосстраха» провел исследование портфеля по страхованию автокаска, в рамках которого были проанализированы данные за 9 месяцев 2018 года. Напомним, «Ингосстрах» в течение многих лет занимает 1 место в сегменте автокаска, доля рынка компании превышает 16%. Структура портфеля по продуктам каско компании: 35% составляют полисы полного каско, 45% – полисы с франшизой, порядка 20% приходится на договоры с различными вариантами усеченного покрытия. По данным «Ингосстраха», среди наиболее популярных дополнительных опций, включаемых в полисы каско, лидирует «Сбор справок», которую компания предоставляет бесплатно в Москве и ряде других регионов. Также популярна услуга «Выезд аварийного комиссара» – около 7% клиентов приобретают ее за дополнительную плату, еще 20% страхователям эта услуга предоставляется бесплатно при оформлении полиса каско с полным покрытием.

Согласно данным компании, востребована опция GAP (Guaranteed Asset Protection) и «Постоянная страховая сумма», предполагающих возможность выплаты полной стоимости транспортных средств (ТС), определенной на дату заключения договора, при полной гибели или угоне автомобиля. Эти услуги включили в свой страховой полис 12% страхователей. Около 10% клиентов оформляют услугу «Техническая помощь», предусматривающую оказание помощи при поломке ТС и мелкий ремонт на дороге, а также эвакуацию сломавшегося автомобиля в ближайший сервис. Дополнительную защиту от рисков самовозгорания ТС и повреждения шин и дисков, приобретают порядка 3% и 1% клиентов соответственно.

За исследуемый период клиенты «Ингосстраха» заявили более 180 тыс. убытков. Лидером по количеству обращений стали клиенты из Москвы – 118 тыс. случаев или 65%. Второе место по количеству заявленных убытков занял Санкт-Петербург с 18 тыс. случаев (около 10%), третье – Нижний Новгород с 2,7 тыс. обращений (около 1,5%). В среднем за период компания фиксировала около 500 обращений клиентов в день. Наиболее частая причина обращений – повреждения ТС, полученные в результате ДТП (64%), при этом около 20% эпизодов составляют повреждения на стоянке в отсутствие других участников. Около 23% обращений связано с повреждениями автомобиля отскочившим или упавшими предметом, в том числе камнями, вылетевшими из-под колес других автомобилей, упавшими сосульками, деревьями, рекламными щитами, снегом и т.д. Причиной около 11% обращений послужили противоправные действия третьих лиц. Размер крупнейшей выплаты по каско за анализируемый период составил более 9,5 млн рублей. Страховой случай был связан с повреждением грузовика Scania в результате ДТП на МКАД. Стоит отметить, что значительная часть крупных выплат осуществлялась в связи с угонем застрахованных автомобилей премиум-класса. К примеру, наибольший размер возмещения по риску «угон» составил 8,7 млн рублей за похищенную BMW 7 серии в Санкт Петербурге.

«Рынок каско проходит стадию активной трансформации по причине изменений на рынке легковых автомобилей, смене пользовательских предпочтений и влияния экономической ситуации. В этих условиях «Ингосстрах» последовательно расширяет набор продуктов и услуг в рамках каско для того, чтобы они максимально отвечали потребностям клиентов, – комментирует заместитель директора департамента поддержки розничного бизнеса компании «Ингосстрах» Игорь Александров. – Одной из

главных тенденций последних лет стала цифровизация, которая выражается в популяризации онлайн-канала продаж и взаимодействия с клиентом, а также внедрением полисов с телематикой. В рамках цифровой трансформации наша компания значительно расширила функционал приложения IngoMobile – теперь страхователи могут не только оформить полис, но и заявить убыток по каско».

Источник: Википедия страхования, 28.02.2019