



„Каско“ застраховките

ТЪРСИ СЕ ЛЕКАРСТВО ЗА БОЛЕСТТА НА ЛИДЕРА

● Ще изиграе ли франшизът и у нас ролята на горчивия хап?

„Каско“ застраховките от години са безспорният лидер на българския общо-застрахователен пазар по обем на премийния приход. За 2007 г. постъпленията само от тези полици са били 44,15% от пазара. Съпоставими с тях, но близо два пъти по-малко, са приходите от „Гражданска отговорност“ на автомобилис-

тите. Всички останали продукти „душат праха“ на автомобилните застраховки. Именно затова здравето на лидера е особено важно за конюнкцията на пазара. Публична тайна е обаче, че от години то е разклатено и ако не бъдат взети мерки, може много скоро да се влоши сериозно.

извади от джоба си първите, да кажем, 100 евро от обезщетението при евентуална щета, всеки ще се замисли дали да паркира „на косъм“ до съседната кола, или да потърси по-широко място на паркинга. И едва ли ще „сече пътя“ на другите коли с риск да бъде ударен „леко“ само за да пристигне 1-2 минути по-бързо там, където отива.

Дали българските застрахователи ще последват примера на румънските си колеги и кога, ще покаже времето. Факт е обаче, че в много от компаниите с чуждестранно акционерно участие

„КАСКО“-ТО СЕ
„ГЛЕДА ПОД ЛУПА“

и вече се търсят варианти за подобряване на финансовите резултати по тази застраховка. И както признаха пред в. „Застраховател прес“ хора от бранша, най-вероятно именно въвеждането на франшиз ще бъде избрано да изиграе и у нас ролята на „горчивия хап“, който трябва да бъде преглътнат, за да оздравее пациентът.

да с до 20% в отделните компании. Естествено, румънските клиенти едва ли са били особено щастливи от въвеждането на франшиз, но въпреки това пазарът на тази застраховка не се свива. Дори някои дружества отчитат ръст на премийния си приход от нея.

Освен че помага за финансовото оздравяване на застрахователните компании,

„ГОРЧИВОТО
ХАПЧЕ“
ФРАНШИЗ

действа дисциплиниращо и върху шофьорите. Ако знае, че ще трябва да



РУМЪНИЯ
Е НАМЕРИЛА ЛЕК

за тази болест само преди малко повече от година.

Както в. „Застраховател прес“ вече писа, финансовите резултати за 2006 г. показват, че квотите на щети по „Каско“ в северната ни съседка са над 95% в повечето компании. И тъй като всеки застраховател се опасява, че ако вдигне тарифата си по тази основна за пазара застраховка, ще изгуби много клиенти, през пролетта на 2007 г. дружествата започват да въвеждат в общите си условия самоучастие на застрахования във всяка щета. В резултат квотата на щети по „Каско“ почти веднага па-

крайните тарифни числа - по които се изчислява плащаната от клиента премия след приспадане на всички отстъпки, по тази застраховка са паднали от 7-9 процента до сегашните 4-6 на сто, твърдят застрахователи. В същото време според тях процентът на малките щети по тези полици доближава 100. Това означава, че почти всяка застрахована кола или е пострадала на паркинг, или е леко ударена при пътно-транспортно произшествие, ако не е претърпяла по-сериозно ПТП. А

ЦЕНИТЕ НА
СЕРВИЗНИТЕ УСЛУГИ

растат заедно с инфлацията. Така едновременно намаляване на премията и увеличаване на плащанията неусетно почти „занулиха“ доскоро печелившата застраховка „Каско“. И ако в желанието си да привлекат повече клиенти компаниите продължат да свалят цените, много скоро този продукт може да се окаже губещ. Което би било опасно не само за финансовата стабилност на отделни дружества, но и за застрахователния ни пазар като цяло. Защото това ще е вторият

ЩЕТИМОСТТА СКАЧА
ДО КЪМ 90 НА СТО

признават застрахователите. Този показател се нарича нетна квота на щети, но не може да бъде намерен в официалните данни, публикувани на интернет страницата на КФН. Може би защото е доста стряскащ за неподготовеното око на непрофесионалиста. А той означава само едно - че от тази застраховка компаниите имат съвсем минимална печалба.

Това, разбира се, не би било страшно, ако пазарът се развиваше нормално. Но след като през последните години цените на „Гражданска отговорност“ на автомобилите достигнаха дъното,

ДЪМПИНГЪТ
СЕ ПРЕХВЪРЛИ

и към другите продукти на пазара. Пръв от тях беше „Каско“. Само за 5 години

Разбира се, никой не се наема отсега да прогнозира точно кога ще се пристъпи към подобно „лечение“ на пазара на „Каско“ у нас. Това едва ли ще се случи през 2008 г., като се има предвид, че традиционно в края на годината дружествата насочват вниманието си основно към сключване на задължителната „Гражданска отговорност“ на автомобилите. Освен това все още има компании, които отчитат процент на щетимост (брuto квота на щети) по „Каско“ под 40 на сто. Но дали те са успели да привлекат за клиенти най-внимателните шофьори в България?

Темата подготви ЙОАННА СТЕФАНОВА

Пламен Ялъмов, член на СД и изпълнителен директор на ЗАД „Алианц България“

ИСТИНСКАТА КОНКУРЕНЦИЯ В „КАСКО“ Е ПРИ ЛИКВИДАЦИЯТА НА ЩЕТИТЕ

● Някои застрахователи намаляват цените, но орязват различни плащания
● Тарифните числа в Западна Европа са по-ниски, но там кражби на коли почти няма

са по-високи отколкото у нас. Ако ние даваме 5% тарифно число за нова кола, а някои смъкват до 4%-4,5%, в Румъния и Русия тарифните числа по „Каско“ за новите коли са 6%-7%, а за старите - 8%-9%. В

същото време кражбите на коли в Румъния и Русия са на много ниско ниво. В Румъния разкриваемостта е много голяма. През 2001 г. ходих в Букурещ да се срещна с моите колеги. Тогава един от колегите ми, който отговаря за автомобилното застраховане, каза, че през последния месец има само 5 кражби, като и 5-те са в София. В Русия вече има ред - там кражбите също не са много. Но и там тарифните числа по „Каско“ са високи.

Не мисля, че най-доброто е да привлечаш клиенти със

смъкване на тарифа. Някои застрахователи намаляват тарифата, но включват клаузи, които орязват различни плащания. Например прилагат подзастраховане, не покриват щети при гуми - „дреболии“, които клиентът забелязва само при щета. Други ограничават необосновано плащането на щети. Ние не искаме да правим това. В момента нашето „Каско“ е с всички възможни покрития. Ако клиентът иска по-ниска тарифа, може да махнем това, което другите махат - например да не покриваме щети по гумите. Но държим да е ясно какво плаща и какво получава клиентът.

При „Каско“ ликвидацията на щетите е много важен процес. Там почти всяка кола се допира до ликвидацията - все има нещо драстно, ударено. Ние имаме прекрасен център за ликвидация на щетите в София. Работим и с близо 300

сервиза в България, с които имаме сключени договори. На 1 април открихме във Варна втори голям център за ликвидация на щетите с много паркоместа. Намира се пред корабостроителницата. В Бургас също имаме сервиз на хубаво широко място, който работи с нас. В Пловдив взехме земя и там изграждаме ликвидационен център. Т.е. покриваме страната с ликвидационни центрове, за да се чувства клиентът добре. Засега само в големите градове, тъй като това е скъпо удоволствие.

Някои клиенти искат ние да им препоръчаме сервиз. Други предпочитат да си оправят колите при приятели, затова им даваме пари и възможност да изберат сами най-добрия за тях сервиз. Трети пък вземат парите според експертната оценка и оправят колите си, както те решат. Важното е клиентите

ни да са доволни от нас.

За да държим клиента информиран и за да е прозрачен докрай нашият процес на ликвидация, до края на този месец ще пуснем една чисто нова услуга за нашия пазар. Клиентите ни ще получават sms-и за известяване на етапа, на който се намират щетата му.

- Някой от другите застрахователи пуска ли такива sms-и на клиентите си?

- Не. Поне аз не съм чувал. Ние ще пусваме няколко sms-а - например при регистрация на щетата, при одобряването ѝ за изплащане и след изплащането ѝ. За целта сме разработили специален софтуер. Така клиентът ще знае какво става с щетата му, а ние като ръководство на компанията следим как работят нашите служители и дали бързо обслужват клиентите. Това е нашата грижа за клиента.

(Продължава на стр. 8-9)



Г-н Ялъмов, как върви пазарът при „Каско“ застраховките?

- Пазарът расте добре заедно с ръста при внесените нови и стари автомобили. Напоследък има тенденция някои компании да смъкват тарифите по „Каско“, както правят при „Гражданска отговорност“. Но при „Каско“ застраховките трябва да се внимава, тъй като се покриват и „кражба“, а и честотата на дребните щети е доста висока - малко под 100%. Сравнявал съм пазарите на „Каско“ застраховките в Румъния и Русия. Там тарифите