

Продавцы бытовой техники и гаджетов все чаще предлагают россиянам застраховать купленное устройство. РБК разбирался, как работают такие страховые полисы и какие существуют риски при их использовании.

Опрошенные РБК торговые сети отмечают высокий уровень продаж страховок электронных устройств от поломок, повреждений и кражи. Так, руководитель направления по разработке и развитию услуг компании «Эльдорадо» Юрий Фомин сообщил, что в первой половине 2017 года продажи страховок на бытовую технику и электронные устройства в магазинах сети выросли на 10% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. «В цифровой технике зафиксирован спрос на страхование топовых моделей (iPhone 7/6, Samsung S7/6) ввиду их дорогого ремонта», — рассказывает Фомин.

Представитель сети «Связной» Сергей Тихонов также отмечает высокий спрос на подобные страховые полисы, который, впрочем, по его словам, сохраняется пока на уровне прошлого года. Доля покупателей, которые приобретают в «Связном» вместе с гаджетами те или иные виды страховых продуктов, ежегодно составляет порядка 25%.

Представители других крупных торговых сетей — «М.Видео», «Юлмарта», Media Markt — на запрос РБК не ответили.

О росте продаж страховок на технику говорят и сами страховщики, — РБК с запросами обратился к четырем лидерам рейтинга страхователей имущества физических лиц (бытовой техники и электронных устройств) по итогам первой половины 2016 года от «Эксперт РА». Так, указанную тенденцию отмечает заместитель генерального директора «ВТБ Страхование» Евгений Ниссельсон. Впрочем, цифр в компании не раскрывают. Чаще всего россияне страхуют свои смартфоны — доля таких полисов составляет порядка 80% от всех застрахованных устройств. На втором месте по популярности — страховки для планшетов (10–12%), и уже потом — все остальные гаджеты, включая умные часы, фитнес-трекеры, электронные книги, MP3-плееры и прочее, говорит Ниссельсон. По словам официального представителя компании «АльфаСтрахование» Юрия Нехайчука, за 2016 год компания застраховала порядка 4,1 млн гаджетов и приборов бытовой техники. «Год от года мы видим рост интереса к страхованию электронных устройств, что отражается в числе проданных полисов», — подчеркивает он, не указывая тем не менее динамику продаж. Страховые компании «Кардиф» и «Согласие», занимающие третье и четвертое места в рейтинге, и вовсе не предоставили никаких цифр по объему продаж и сборам, ссылаясь в том числе на коммерческую тайну.

Для страховщиков такой бизнес прибыльный. Согласно данным «Эксперт РА», в первом полугодии прошлого года «ВТБ Страхование» собрало в этом сегменте взносов на сумму более 1,7 млрд руб., «АльфаСтрахование» — более 771 млн руб., компания «Кардиф» — почти 37 млн руб., СК «Согласие» — 21 млн руб. (компании перечислены по объему

собранных взносов). Объем выплат по страховым случаям у компании «ВТБ Страхование» за первое полугодие прошлого года составил 201 млн руб. (12% от взносов), у «АльфаСтрахования» — 172 млн руб. (22% от взносов), у компании «Кардиф» — 17 млн руб. (46% от взносов), у «СК «Согласие» — 1,5 млн руб. (7% от взносов). Торговые сети также зарабатывают на комиссиях от страховщиков за продажи страховок.

РБК разбирался, выгодны ли такие страховки для страхователей.

Как работает страховка

Тариф на страхование гаджета в целом формируется исходя из объема рисков, который будет покрывать полис (от небольших повреждений до кражи), наличия или отсутствия франшиз (когда часть расходов на ремонт берет на себя сам гражданин). Стоимость страховки также зависит от марки устройства.

Впрочем, у каждой страховой компании — своя ценовая политика. Так, Сергей Тихонов из «Связного» рассказал, что цена их страховки составляет порядка 10–15% от стоимости смартфона, планшета или ноутбука. В компании «АльфаСтрахование», по словам Юрия Нехайчука, средний тариф по портфелю договоров колеблется в районе 7% от стоимости товара, а средняя цена полиса — около 1 тыс. руб. «Премия по договору страхования мобильных устройств напрямую связана со стоимостью устройства и составляет в среднем 6–10%», — добавляет начальник управления андеррайтинга компании «Абсолют Страхование» Евгений Ильченко.

Председатель правления Международной конфедерации обществ потребителей Дмитрий Янин объясняет такую разницу в тарифах тем, что в более дешевых полисах предусматривается более жесткое отсечение того, что является страховым случаем, а что нет. Комиссии, которые страховщики платят торговым сетям, также закладываются в цены. Эти цифры не раскрывает никто.

РБК оценил затраты по страхованию двух моделей телефонов в «Связном». Как рассказали корреспонденту РБК в кол-центре ретейлера, страховка Apple iPhone 7 с памятью 128 Гб по цене 54 890 руб. будет стоить 3859 или 6319 руб. Застраховать более дешевый смартфон Samsung Galaxy A3 (модель 2016 года) стоимостью 13 990 руб. можно за 1609 или 2569 руб.

Зависит цена и от уровня сервиса по страховке. Более дешевый вариант — сертификат сервисного обслуживания на два года, который предусматривает защиту от гарантийных случаев в первый год и от рисков, связанных с заводским браком, во второй год. В указанном примере затраты на ремонт и запчасти прописаны с учетом франшизы: 20% платит клиент, остальное — страховая компания. Если техника не подлежит ремонту, то клиент платит 10% стоимости гаджета по франшизе и получает новое устройство той же модели.

Более дорогой вариант страховки — комплексная защита от поломки и ущерба. Основное отличие в том, что в первый год к гарантии добавляют защиту от негарантийных случаев — например, от случайных механических повреждений. Во второй год, как и в случае с дешевой страховкой, также действует франшиза 20%. Возмещение в этом виде страхования выплачивается в натуральной форме — путем ремонта сломанного устройства в сервисном центре, авторизованном страховой компанией, или замены гаджета на идентичный в случае невозможности починки. Риск кражи также обычно включен в договор, однако клиент должен четко понимать разницу между кражей и случайной или умышленной утратой, предупреждает Евгений Ильченко

из компании «Абсолют Страхование». «Подтверждение компетентных органов является обязательным условием выплаты по такому риску», — рассказывает он. Иными словами, если устройство украли, нужно написать заявление в МВД — по факту хищения гражданину выдадут постановление о возбуждении уголовного дела. С этим документом можно обращаться к страховщику.

Как получить возмещение

Первое, что должен сделать покупатель страхового полиса на технику, — это активировать его на сайте страховой компании в течение двух недель с момента приобретения. «Если полис не активирован, то он будет недействителен, — предупреждает Юрий Нехайчук. — На сайте компании это делается легко: вводится номер покупки и номер полиса».

Если наступил потенциально страховой случай, то владельцу полиса важно помнить о том, что он ни в коем случае не должен заниматься самостоятельным ремонтом, напоминает Ниссельсон. Если устройство разбилось, владельцу лучше не терять даже его отдельные части и осколки. «Здесь нужно поступать так же, как поступают в случаях гарантии на устройство, — соглашается Нехайчук. — Нужно сохранять все элементы, обломки, детали, коробки, гарантийные чеки». Далее со всеми документами и сломанным устройством необходимо обратиться в страховую компанию и получить направление в авторизованный сервисный центр.

Если же страховая компания отказала в выплате возмещения, существует потенциальная возможность оспорить этот отказ в судебном порядке, отмечает юрист Европейской юридической службы Григорий Колесников. «Исходя из опыта споров по автострахованию, обычно практика на стороне потребителя, — рассказывает юрист адвокатского бюро A2 Максим Сафиулин. — Думаю, что и в случаях с гаджетами ситуация будет аналогичной».

Подводные камни

Юристы обращают внимание на то, что само по себе наличие страховки не отменяет действия гарантийных обязательств. «Перед заключением договора о страховании надо понять, насколько он необходим в принципе, — говорит Максим Сафиулин. — Поскольку может сложиться так, что страховыми будут признаваться только случаи, предусмотренные гарантией, что в принципе делает страховку бесполезной».

По словам Сафиулина, страховка — это больше маркетинговый ход. По сути, у продавца есть гарантийные обязательства, и фактически в течение этого периода он и так обязан починить устройство. «Страховка нужна скорее для более расширенного перечня случаев, не входящих в гарантию, например, те же царапины», — говорит он.

«Несмотря на то что услуги по страхованию регулируются 48-й главой Гражданского кодекса, многие вопросы, связанные с приобретением страховых продуктов, законодательство оставляет на усмотрение сторон договора», — подчеркивает юрист Григорий Колесников. В связи с этим покупателям страхового полиса, прежде чем подписывать договор, необходимо тщательно изучить предлагаемые условия.

Например, потребителю нужно помнить, что страхование техники не покрывает случаи умышленного нанесения вреда застрахованному имуществу ее владельцем. «Если вы застраховали дорогостоящий ноутбук и пролили на него, например, сладкую газировку и это привело к порче имущества, страховая может вам отказать», — подытоживает Максим Сафиулин.

Может также возникнуть проблема интерпретации формулировок. Например, в

договоре может быть прописано, что страхуется корпус телефона. Покупатель может подумать, что это понятие включает в себя в том числе и стекло дисплея, а страховщик подразумевал только пластиковую или металлическую часть. «С точки зрения клиента эти различия могут быть не очевидны, а с точки зрения составителя этих правил страхования — наоборот», — рассуждает Дмитрий Янин из КонфОП. В таких случаях нужно попросить расшифровать формулировки у продавца, советует Максим Сафиулин.

Юристы также отмечают, что срок получения компенсации может быть длительным — например, может потребоваться почти два месяца, чтобы отремонтировать устройство. «Стоит обратить внимание на это условие, которое также обычно прописано в полисе», — говорит Сафиулин.

Источник: РБК, 13.07.2017