

страхование

Страхуй карту, не отходя от кассы

Банки активизировали страхование «пластикового» бизнеса

Тренд

В последнее время участились случаи несанкционированного доступа к банковским картам, и их страхование становится востребованной услугой. Как отмечают эксперты, если раньше последняя привлекала банки с большим картонным портфелем, то сегодня в страховании заинтересованы и банки, которые только планируют развивать картонный бизнес. Застраховать карту можно и в частном порядке — правда, выплаты в случае кражи или потери не превысят 150 тыс. рублей.

Где можно застраховать карту

Застраховать карту можно непосредственно в отделении банка при ее оформлении. Как правило, для оформления страхового полиса достаточно паспорта и заявления в любом из офисов банка, в котором оформляется карта. Страхователем по полису выступает сам держатель банковской карты. Сегодня такие страховые полисы имеют почти все крупные банки. Например, Ситибанк предлагает подобную услугу совместно с «АИГ» страховой и перестраховочной компаниями, а Альфа-банк продает полисы «Защищенная карта» и «Защищенная карта плюс» вместе с СК «Альфа Страхование».

Банк ВТБ 24 в настоящий момент страхует привилегированные карты клиентов полисами «Золотая карта», «Карта для путешественников», «Платиновая карта», включая данную услугу в их стоимость, но летом собирается начать продажи страховых держателям любых карт, говорит начальник управления пластиковых карт ВТБ 24 Елена Лусева. Страхование карт совместно с компанией «Дефанс-страхование» предлагает Банк Сосьете Женераль Восток (БСЖВ).

«Страхование рисков держателя карт, как правило, предлагается исключительно через банки, — говорит заместитель директора Центра страхования финансовых рисков РОСНО Виталий Ус. — Купить такой полис напрямую у страховщика не представляется возможным по целому ряду причин: процесс урегулирования очень сложен и предполагает обязательное участие банка. Держатель вряд ли сможет предоставить все необходимую информацию — например, о расследовании, проведенном банком, и так далее».

По словам директора департамента страхования имущества физических лиц компании «Альфа Страхование» Ирины Карнаевой, страховщикам невыгодно продавать такие одиночные полисы в своих отделениях, так как может произойти селекция риска, когда к компании будут обращаться в основном



Если раньше страхование пластиковых карт интересовало банки с большим картонным портфелем, то сейчас к страховщикам обращаются и банки, которые только планируют развивать картонный бизнес

рисковые клиенты. Поэтому предлагать клиентам приобрести подобный полис лучше через банки, когда клиент открывает или меняет свою карту.

Защитить себя от финансовых потерь могут владельцы как дебетовых, так и кредитных рублевых карт. Тип карты в целом большой роли не играет, страховой случай может возникнуть как по кредитной, так и по зарплатной карте. Однако, как правило, чаще всего страхуются карты Visa Classic, MasterCard Standard, Visa Gold, MasterCard Gold, Visa Platinum и MasterCard Platinum, которые активно используются за рубежом или Maestro, считаются менее рискованными. Обычно они имеют узкое хождение и в основном используются для снятия денег со счета и в редких случаях — для оплаты покупок в магазине.

Лимиты ответственности

При наступлении страхового случая размер выплат также будет зависеть от категории банковской карты. Например, в Альфа-банке для карт Visa Classic, MasterCard Standard максимальные выплаты составляют 100 тыс. рублей, а для Visa Gold/Platinum, MasterCard Gold/Platinum — 150 тыс. рублей, в Ситибанке лимит ответственности составляет 75–150 тыс. рублей в зависимости от типа карты.

При страховании рисков банка может использоваться

карту: держатели, подключившиеся к программе, выплачивают определенную денежную сумму, либо услуга по страхованию закладывается в комиссию.

Прежде чем предложить страховую программу банку, страховая компания, по словам госпожи Карнаевой из «Альфы Страхования», запрашивает у того информацию, влияющую на вероятность риска и убыточности страховой компании. Как правило, наибольший интерес представляют количество выпускаемых карт, вопросы безопасности, касающиеся процедуры эмбоссирования, сроков занесения карт в стоплист, время списания средств со счета после осуществления транзакции, меры безопасности хранения и перевозки карт, способы уничтожения банковских карт с неверно нанесенной информацией или фальшивых банковских карт. «Кроме этого мы интересуемся, какие были убытки. Вся полученная информация влияет на условия программы, которую мы предлагаем банку, включая страховое покрытие по рискам, страховым суммам и стоимости полиса», — продолжает эксперт.

Какие риски можно застраховать

Среди основных рисков, которые покрывает страховка карты — получение мошенниками денег из банкомата в результате ограбления страхователя или получение преступниками наличных из банка с использованием украденной карты и поддельной подписи на платежных документах, снятие средств со счета в результате использования поддельной карты, несанкционированный доступ к счету держателя карты через списание денежных средств со счета в заведомо большем размере, чем стоимость товара или услуги, хищение у страхователя наличных денег, полученных клиентом в банкомате путем разбойного нападения или грабежа.

Как отмечают представители страховых компаний, держателю карты выгодно застраховаться, так как банк на законных основаниях может отказать в восстановлении денег на счете. Например, если карта украдена или утрачена, банк несет ответственность только после того, как держатель карты уведомит банк об этом событии, как правило, письменно. После этого банк блокирует карту, и за все списания, произошедшие до блокировки, кредитная организация ответственности не несет.

Банки же, по словам Виталия Уса, заинтересованы в страховании двух групп рисков. Это совершение операций по поддельным банковским картам, когда информация считается

при помощи «накладок» на щели банкоматов, или считывающих устройств, которые мошенники устанавливают в магазинах и ресторанах, а также утрата карт, в том числе в результате кражи у владельцев.

Как получить возмещение

В случае потери банковской карты или обнаружения снятия с нее денежных средств мошенниками, необходимо немедленно связаться с банком и заблокировать карту. Если произошло хищение банковской карты или наличных денежных средств, снятых в банкомате по карте, нужно сообщить об этом в милицию, предупредить территориальный руководитель по развитию розничного бизнеса Санкт-Петербургского филиала ОАО «Альфа-банк» Виктория Журова. Далее в течение трех дней необходимо обратиться в страховую компанию и предоставить нужные документы. Если это произошло за пределами России, для оперативного блокирования карты необходимо срочно связаться с банком. Также можно связаться с круглосуточными службами экстренной помощи платежных систем Visa или MasterCard. Телефоны этих служб в разных странах можно узнать на официальных интернет-сайтах этих компаний в зависимости от того, какой платежной системы карта. После подтверждения всех обстоятельств мошенничества, страховая компания компенсирует понесенные убытки.

По словам господина Казиева, при обращении по поводу наступления страхового случая банк должен предоставить документы, подтверждающие, что данное событие не является мошенничеством со стороны клиента. Например, если списание денежных средств произошло за границей, а клиент банка нигде не выезжал, этот факт можно подтвердить копией заграничного паспорта. Как правило, по таким случаям банк не обращается в правоохранительные органы. Не требует этого и страховая компания. «Нам достаточно документов, подтверждающих факт мошенничества списания денежных средств со счета, например, от платежных систем. Исключение составляют крупные убытки, превышающие \$10 тыс.», — отмечает господин Казиев.

Как говорит Виталий Ус, в отдельных случаях после получения информации о незаконности транзакции или о том, что карта утеряна или украдена, банки все же проводят расследование силами собственных служб безопасности или с помощью правоохранительных органов. «При этом надо понимать, что банк также прово-

дит претензионную работу по отношению к платежной системе. Если по условиям работы платежной системы банк имеет право предъявить претензии к другим участникам расчетов и получить деньги, то за счет этих денег банк компенсирует убытки держателя, не прибегая к помощи страховой компании», — сообщает он.

Спрос есть

Интерес к страхованию карт растет, отмечают участники рынка. По словам госпожи Журовой, ежедневно в каждом отделении банка оформляется по две-три защищенные карты. В петербургском филиале БСЖВ доля держателей карт, пользующихся услугой страхования, составляет 7% и к концу года есть планы довести ее до 15%, говорит и. о. гендиректора филиала БСЖВ в Санкт-Петербурге Егор Андриянов. «Спрос на данный вид страхования достаточно стабилен. Все крупные банки уже давно имеют подобный полис. В данный момент страхуются те банки, которые впервые столкнулись с подобным видом мошеннических операций или те, которые только начали эмиссию пластиковых карт», — говорит Антон Казиев. По словам Виталия Уса из РОСНО, в течение последних лет компания наблюдает рост спроса на данную услугу со стороны банков: «Если раньше она интересовала банки с большим картонным портфелем и, соответственно, убытками, то сейчас к нам обращаются и банки, которые только планируют развивать картонный бизнес. Новости об участившихся мошенничествах также заставляют банки задуматься о необходимости страховой защиты». По статистике РОСНО, примерно 80–90% всех убытков связано с кражей информации с карт и изготовлением дубликатов. Также определенную часть формируют убытки, связанные с утерей или кражей карт.

Впрочем, некоторые банки пока не видят целесообразности в продвижении услуг по страхованию карт. Как отмечает начальник управления платежей карт Международного банка Санкт-Петербурга Владимир Куратник, банк не заинтересован в таком страховании из-за возникновения дополнительной финансовой нагрузки на клиентов и отсутствия массового спроса на эту услугу. «Даже страховщики не очень активно продвигают это направление, а ведь страхование — это основной их бизнес. В настоящее время держатели карт банка пользуются услугой SMS-информирования о проведенных операциях для мониторинга движения денежных средств», — сообщает он.

ВЕРОНИКА МАСЛОВА

Агент в поле воин

Страховщики активизировали агентские каналы продаж

Тенденции

(Окончание. Начало на стр. 13)

«Мы в „Школе РЕСО“ в Санкт-Петербурге оперативно перечислили их на продажи полисов по стандартам „РЕСО-гарантии“ и сейчас ожидаем второй волны прихода к нам в компанию продавцов из „Русского мира“. Часто они работают в тех же самых офисах, где раньше был „Русский мир“, что очень удобно клиентам», — говорит господин Большаков. Наличие на рынке специалистов ускорило процесс открытия новых офисов «РЕСО-гарантии» в Санкт-Петербурге и Ленобласти, также добавляет он.

«Наша бизнес-стратегия не предполагает открытия новых офисов в этом году, но и закрывать свои отделения мы не будем, так как вывели их на рентабельность», — говорит Галина Максимова, директор петербургского филиала ОСАО «Россия», которая имеет в городе шесть офисов. Компания, по словам госпожи Максимовой, будет развивать агентский канал и сейчас заключает новые соглашения.

Как сообщил директор Санкт-Петербургского филиала МСК Радия Негодина, в филиале расширения агентского отдела не произошло, но компания стремится увеличить эффективность работы существующих сотрудников. «Мы придерживаемся стратегии гармоничного развития сети, проводим политику увеличения рентабельности и сокращения расходов. После комплексной оценки результатов работы петербургского филиала МСК по итогам 2008 года было принято решение о закрытии двух центров продаж в Ленинградской области, но уже в апреле 2009 года был открыт новый офис МСК на Юго-Западе Петербурга», — рассказывает господин Негодин.

Новый владелец «Русского мира» — «Росгосстрах» в условиях кризиса старается адаптироваться к территориальным изменениям спроса на страховые услуги, одновременно развивая все каналы продаж — агентский, офисный и партнерский, говорит заместитель генерального директора по розничному страхованию ООО «РГС Северо-Запад» Сергей Зазимко. Сейчас сеть отделений «РГС Северо-Запад» в Санкт-Петербурге и Ленинградской области насчитывает более 70 собственных универсальных офисов. «Это управляемая система, откликающаяся на изменение рыночной обстановки. Мы открываем новые офисы регулярно, а часть точек продаж закрываем», — говорит господин Зазимко. По его словам, в последние годы среднее число офисов остается стабильным, но в 2009 году сеть продаж вырастет, в первую очередь за счет части точек продаж «Русского мира». Агентский

корпус «Росгосстраха» в городе и области насчитывает 1700 агентов, которые обеспечивают продажи страховых продуктов наряду со стационарными офисами продаж и там, где нерентабельно открывать офисы. В условиях общего кризиса и растущей безработицы «Росгосстрах», по словам господина Зазимко, набирает новых агентов в страховые консульства. Агенты работают более активно, но большая часть сборов, конечно, приходится на собственный офисный канал продаж, отмечает собеседник.

«Основные продажи производит агент, работающий в „поле“, — считает заместитель директора Северо-Западной дирекции РОСНО по агентским продажам Ольга Барсукова, отвечая на вопрос об активности продаж через различные каналы. По ее словам, при развитии канала агентских продаж компания делает упор на активный рекрутинг и технику по повышению рентабельности и продуктивности каждого агента сети. «В частности, мы реализуем систему наставничества, централизованной поддержки продаж работы продавца через создание единых „окон“, цель которых — отработка запросов агентов „под ключ“, что в целом ведет к высвобождению свободного времени для работы с новыми клиентами», — сообщает она. По данным на начало мая, агентская сеть РОСНО в Санкт-Петербурге насчитывает около 900 человек. Непосредственно в Санкт-Петербурге компания сейчас имеет 12 подразделений продаж, восемь расположены в Ленинградской области. Открывать новые точки в этом году не планируется. «РОСНО постоянно мониторит и анализирует эффективность и самоокупаемость своих офисов и точек продаж. Если офис или агентство оказывается нерентабельным, мы либо меняем его руководителя, либо закрываем. В начале 2009 года мы закрыли некоторые точки продаж в Санкт-Петербурге», — говорит госпожа Барсукова. Основным ресурсом развития агентской сети компании в этом году будет менеджерский, привлечение дополнительных инвестиций не планируется.

Несмотря на скромные планы участников рынка по расширению сети, открытие новых офисов в текущих условиях стало менее затратным. «До кризиса годовые расходы, включая аренду, зарплату и другие затраты, составляли порядка 3 млн рублей. Первоначальные расходы, такие как ремонт, мебель, IT — порядка 300 тыс. рублей. Срок окупаемости — обычно от года до двух лет. Сейчас затраты снижены примерно на 10 процентов», — оценивают расходы участники рынка.

ВЕРОНИКА МАСЛОВА

РОСГОССТРАХ
ПОД КРЫЛОМ СИЛЬНОЙ КОМПАНИИ

8 (800) 200 0 900

0530 МТС, Билайн, Мегафон

www.rgs.ru

на правах рекламы

ВЫПЛАТЫ 1 МИЛЛИАРД В НЕДЕЛЮ Р У Б Л Е Й *

* Общие средневзвешенные данные по страховым выплатам за 2008 год страховыми обществами группы компаний Росгосстрах

ОАО «Росгосстрах», лицензия С № 0001 77 выдана ФССН 15.09.05, ООО «РГС - Анкорд», лицензия С № 2309 03 выдана ФССН 04.10.06, ООО «РГС - Дальний Восток», лицензия С № 0468 25 выдана ФССН 11.05.06, ООО «РГС - Поволжье», лицензия С № 0665 52 выдана ФССН 11.05.06, ООО «РГС - Северо-Запад», лицензия С № 0451 78 выдана ФССН 02.02.07, ООО «РГС - Сибирь», лицензия С № 2474 54 выдана ФССН 11.05.06, ООО «РГС - Столица», лицензия С № 0977 50 выдана ФССН 11.05.06, ООО «РГС - Татарстан», лицензия С № 2382 16 выдана ФССН 11.05.06, ООО «РГС - Урал», лицензия С № 2366 72 выдана ФССН 11.05.06, ООО «РГС - Центр», лицензия С № 1096 33 выдана ФССН 11.05.06, ООО «РГС - Юг», лицензия С № 1374 61 выдана ФССН 17.05.06, ООО «РГС-МЕДИЦИНА», лицензия С №3676 77, выдана ФССН 10.10.05, ООО «СК «РГС-ЖИЗНЬ», лицензия С №3984 77, выдана ФССН 11.11.05 г.