

## Что делать наши посредники



# Как избавиться от лишних проблем

**С автомобилем всегда покупаешь массу удовольствия и некоторое количество проблем. Если в семье две машины, количество проблем удваивается. И что, все они лягут на ваши плечи? Вообще нет, если знать своих помощников.**

**С**лучись авария, поломка, и начинается нервотрепка, полуосмысленная беготня. Нужно суетиться, что-то добывать, куда-то ехать. Беспокойство одолевает: ну вот, опаздываю на встречу, работу, праздник, свидание... (нужное подчеркнуть).

Можно долго спорить, что лучше: первобытный мир с палкой-копалкой, мамонтом, примитивным надежным укладом или цивилизованный, с его бюрократией, условиями и правилами.

Наверное, первобытный все-таки лучше, однако и цивилизация, если уметь ею пользоваться, пригодна для обитания. У нее есть отличное изобретение – посредник. Тот, кто готов заниматься суетой и нервотрепкой за нас. И за деньги, разумеется.

### СТРАХОВЫЕ БРОКЕРЫ

Как ни странно, многие до сих пор не слышали об этой полезной профессии. А если слышали, то часто путают брокеров со страховыми агентами. Последние, как правило, работают на одну страховую компанию и на чем свет стоит превоз-

носят ее условия, поругивая при случае конкурентов. Агенты – продавцы полисов, не более. К страховым брокерам они отношения не имеют.

Брокер никогда не работает на единственного страховщика. Десятки, дюжина, а то и два десятка компаний – вот его набор. Этим обусловлена беспристрастность. Брокер не заинтересован в том, чтобы уводить клиентов к какому-то одному страховщику. Он получит комиссию независимо от того, с какой компанией клиент заключит свой договор.

Этим обусловлен не столько коммерческий, сколько аналитический подход к клиенту. Брокер знает условия разных компаний, в курсе специальных акций, которые проводятся в данный момент, и потому может подобрать для клиента наиболее выгодные условия страхования. Нам уже не нужно часами просиживать в Интернете и на телефоне, подбирая страховую компанию себе, жене, детям, родителям. Не надо самостоятельно исследовать рынок, сравнивая цены полисов КАСКО, величину франшизы, условия, при которых в выплате будет отказано.

Фото: Fotobank/Getty (1); Р.А.Т. (2); Ойстер М. (1)

Подыскав подходящую компанию, брокер не бросает клиента, продолжая на всем протяжении договора вести его страховые дела. Фактически он превращается в нашего адвоката, и, произоиди страховой случай, в первую очередь стоит связаться именно с брокером, чтобы он разъяснил, что делать дальше и чего лучше не делать, чтобы не получить отказ в возмещении.

Сколько стоят такие услуги? Ничего не стоят. Комиссию брокеру платит страховая компания, и эта комиссия уже включена в тариф, который она предлагает своим клиентам. Именно этот тариф нам предложит и брокер, просто в данном случае комиссия пойдет ему, а не кому-то из сотрудников компании либо «внештатному» страховому агенту. Комиссию все равно суждено заплатить, а потому разумнее извлечь из нее пользу. Пусть за эти проценты брокеры сэкономят наше время и силы, подберут подходящее предложение и возьмутся представлять наши интересы в страховой компании.

### АВАРИЙНЫЕ КОМИССАРЫ

Это помощник на случай внезапно наступивших неприятностей: аварии или других страховых случаев. Комиссар приезжает на место, чтобы действовать в интересах клиента и его страховой компании. Это наша психологическая и правовая поддержка. Помощник в улаживании конфликтов, консультант при заполнении документов, беспристрастный оценщик ущерба.

По большому счету аварком не делает ничего, что нормальному человеку было бы не под силу. Даже сфотографировать место аварии во всех подробностях мы точно так же могли бы при помощи своего телефона. Но в том-то и дело, что далеко не каждому удается после аварии сохранять адекватность, одолеть растерянность, сосредоточиться, унять нервную дрожь. А такое состояние чревато.

Мы можем подмахнуть протокол, не разобравшись в его содержании, так и не вспомнить, что инспектор «задолжал» ту или иную бумагу. И если мы уверены в собственной стрессоустойчивости, то ездящей за рулем супруге аварком скорее всего желателен. Автомобильный журнал – мужское издание, и здесь, на своей поляне, позволим себе некоторый мужской шовинизм. Пусть она самостоятельна, предприимчива, тверда как закаленная сталь, но когда женщина подпи-

сана на такую услугу, нам спокойнее и за нее, и за собственный кошелек.

После страхового случая услуги аваркома также могут пригодиться, если он возьмет на себя бумажную волокиту – беготню между страховщиком и отделением ГИБДД. Для него исключен «футбол», в который порой играют страховщик и правоохранительные органы, отправляя нас друг к другу за той или иной формой. Аварком точно знает, кто должен дать форму и кто должен ее заполнить и поставить печать.

Где же водятся столь полезные аваркомы? Во-первых, страховые компании предоставляют своих комиссаров. Расценки начинаются от 4000 рублей в год. Особенно дорогим клиентам, скажем, страхующим, какой-нибудь Lexus или Jaguar, эту услугу могут подарить в нагрузку к полису КАСКО. Впрочем, встречаются и такие страховщики, которые дарят «комиссарскую» поддержку любому, кто купил полис КАСКО. Независимо от того, какую машину застраховал клиент – Mercedes-Benz или ВАЗ.

Кроме того, существуют специальные службы аварийных комиссаров. Разовый выезд их сотрудника стоит 2–3 тыс. руб. Но комплект документов (акт осмотра ТС, аварийный протокол, фотографии места аварии и поврежденного ТС) аварком забирает с собой, и мы получим этот пакет после того, как услуга будет оплачена.

Подписываясь на услуги аваркома, нужно иметь в виду один важный нюанс. Как мы уже говорили, услуги этого специалиста бывают как платными, так и бесплатными. Так вот, если аварком платный, он наверняка будет выполнять весь спектр работ. А если бесплатный, подаренный нам в качестве бонуса за покупку дорогого полиса КАСКО, возможны варианты. «Бонусный» аварком далеко не всегда берет на себя сбор справок в отделении милиции. А ведь именно с простой милицией, а не с ГИБДД нам предстоит иметь дело, когда машина пострадала в результате ограбления или выходки каких-то вандалов.

### КТО ПРОДАСТ НАШ АВТОМОБИЛЬ

Есть три основных способа продать подержанный автомобиль чужими руками. Комиссионка: продаем старую машину через салон, и салон подыскивает нам покупателя. Выкуп: продаем машину салону. Trade-in: старый автомобиль «ухо-

### Внимание

## СЕРВИС-ЦЕНТРЫ С ЭВАКУАЦИЕЙ

■ Эвакуация автомобиля – полезная услуга. Не нужно беспокоить знакомых, возиться с тросом и болтаться на буксире с видом бедного родственника. Приехали и увезли. Интереснее обстоит дело с техцентрами, которые предлагают эвакуацию: если мы решим чиниться именно в этом центре, в деньгах можно выгадать. Например, в свой телефон можно забить номер центра, который заявляет о бесплатной эвакуации в случае нашего согласия на ремонт. Но такая щедрость редка. Чаще всего дело определяется масштабом работ. Если ремонт превышает какую-то сумму (10–15 тыс. руб.), эвакуатор не засчитывают. Но если ремонт скромнее, бесплатной эвакуации скорее всего не будет. Центр лишь уступит 5–7% в цене работ. Многие центры еще более прижимисты: сообщают, что при доставке на их станцию сама эвакуация будет стоить на 10–20% дешевле. Скромная уступка, если вспомнить, что эта процедура обходится в 2–2,5 тыс. руб. А сделать ее бесплатной согласятся лишь при условии, что ремонт перевалит за 25–30 тыс. руб. Впрочем, об этой услуге не нужно задумываться, когда у нас есть полис КАСКО. При страховании КАСКО или риска «Ущерб» любая компания предоставляет бесплатную эвакуатор.

**Специалист**



Сергей ЛЕБЕДЕВ, генеральный директор «АМК Страховые консультанты и брокеры»:

«Страховых компаний слишком много, и человеку, который не имеет отношения к страховому делу, очень сложно сравнить их и уверенно выбрать самую подходящую. В то же время выбор ответственный: мы не должны забывать, что ищем тех, кому собираемся доверить свои деньги и свой риск. Для того-то и нужен страховой брокер, чтобы оценить наши потребности и подобрать в соответствии с ними страховщика. И чтобы этот страховщик не стремился к обману клиента, а был надежен. Предлагая те или иные страховые компании, брокер основывается на своем опыте работы с ними. В его интересах рекомендовать клиенту тех страховщиков, с которыми возникает меньше всего проблем. Объяснение этому простое: случись впоследствии отказ в выплате, именно страховой брокер автоматически попадет в положение человека, оказавшегося между молотом и наковальней. Именно ему, брокеру, предстоит урегулировать взаимоотношения компании и клиента».

дти» в зачет нового. Воспользовавшись любой из этих схем, мы освободим себя от необходимости «клеить» объявления на интернет-досках, проводить предпродажную подготовку и смотрины, вживаясь в роль тертого продавца.

Пожалуй, самой выгодной схемой следует признать комиссионку. Автомобиль не будет продан без нашего согласия. От слишком низкой цены мы вольны отказаться, и салон будет продавать автомобиль дальше. Trade-in и выкуп оперативны – салон сразу же забирает машину. Но, не зная заранее, за какие деньги ее удастся продать, повышает свою комиссию, закладывая в нее определенную долю риска. При этом Trade-in выгоднее выкупа. Мы не только отдаем подержанный, но также и покупаем у салона новенький автомобиль. Следовательно, у нас больше оснований торговаться с салоном за цену старой машины. В случае же с выкупом торговаться сложнее всего. Салон просто покупает подержанный автомобиль, который еще предстоит продать.

Продавая машину через посредника, мы, в зависимости от возраста, состояния, марки автомобиля, а также выбранной схемы, теряем 5–20%. Все эти варианты не так выгодны, как если бы мы сами подыскивали покупателя. Но к посреднику вообще идут не за финансовой выгодой. К посреднику идут за удобством.

**АВТОКЛУБЫ. ТЕХПОМОЩЬ**

Эти полезные организации предлагают массу услуг: аварийные комиссары, сбор справок после ДТП, юридическая консультация, в том числе круглосуточная. Но два главных кита – срочная техпомощь и эвакуация. Идея автоклуба про-

ста: владелец клубной карты, случись с ним какая-то неприятность, не должен остаться на дороге один.

Срочная техпомощь – это то, что можно сделать на месте: вскрыть замерзшие замки, отключить сигнализацию, которая впала в истерику, отомкнуть блокировочную механику, если та не слушается ключа, запустить двигатель, не желающий заводиться из-за мороза или пустяка вроде севшего аккумулятора или незачищенных клемм. Наконец, это подвоз вытекшей охлаждающей жидкости или бензина, внезапно закончившегося на трассе. Эти услуги в принципе не помешают никому, но купить карточку автоклуба для женщины сам Бог велел. Тогда нам не придется отпрашиваться с работы и нестись через полгорода по пустяку, отгоняя привязчивую песню из мультфильма про Чипа и Дейла, вечно спешащих на выручку. Подарить такую карточку на день рождения жене – вариант идеальный: таким образом мы покупаем собственное спокойствие. И даже если день рождения наш, а жена купила карточку себе – это опять-таки отличный подарок.

Замена предохранителя, клапанов, реле, ремней, высоковольтных проводов тоже в компетенции мастера. Но ремонт может не состояться, если машина отягощена дополнительным оборудованием, которое мешает доступу к поврежденным деталям. Точно так же нельзя рассчитывать, что у мастера окажется необходимая новенькая деталь. Впрочем, посланники большинства автоклубов уполномочены съездить в ближайший магазин запчастей за счет клиента.

Если прибывший мастер убедился, что ремонт на месте невозможен, он вызовет

**Помощь по абонементу**

**ЧТО ДАЮТ КАРТЫ АВТОКЛУБОВ**

■ Чтобы стать участником автоклуба, нужно приобрести карту, как правило, годовую и активировать ее. При этом большинство автоклубов предлагает несколько видов карт: чем дороже, тем больше услуг может получить клиент. Например, дешевые (до 4-5 тыс. руб.) могут давать право только на техпомощь, эвакуацию, юридическую консультацию. При этом эвакуация может предлагаться только в случае ДТП. С ростом цены карты добавляются прочие бес-

платные услуги: вызов аваркома, оценка ущерба, такси, диагностика в техцентре, растет число партнеров, предоставляющих скидки. Увеличивается и число возможных вызовов тех же эвакуатора, технички, аваркома, потому что для начальных карт оно может быть ограничено. Растет «радиус» карты, тогда как дешевые часто предполагают бесплатную помощь лишь в черте города. Могут смягчаться прочие, казалось бы, незыблемые условия. Например, для «высшей»

карты РАТ за 7700 руб. неважно, кто сидит за рулем автомобиля. Это как полис ОСАГО с неограниченным числом водителей, допущенных к управлению. В то же время многие производители автомобилей развивают «ассистанс». Суть в том, что, купив новенький автомобиль, мы получаем бесплатную услугу помощи на дороге на весь период гарантии. Подобную услугу продвигают такие компании, как GM, Nissan, Renault, ГАЗ, Chery.



эвакуатор. Но бывает, что тот присылают сразу, без предварительных попыток реанимировать автомобиль. Имеются в виду случаи, когда заранее ясно, что ремонт непрост. Например, при серьезной поломке «автомата», которую можно устранить лишь в стационарных условиях.

### **АВТОКЛУБЫ. ДРУГИЕ УСЛУГИ**

Сложно представить себе автоклуб без техпомощи и эвакуации, но перечни остальных услуг могут здорово различаться. Например, «Ангел» кроме техпомощи и эвакуации предлагает свадебные «Мерседесы» и туристические услуги. В репертуаре «Акар» – вызов аваркома, консультация механиков, предоставление подменного автомобиля, если ремонт вашего затянулся, подбор операторами ближайшей гостиницы, если машина сломалась вдали от дома.

Многие клубы решили не ограничивать перечень своих правовых услуг вызовом аваркома, а завели целые юридические службы. Благодаря такой службе Российское автомобильное товарищество (РАТ) оказывает два вида консультаций. Несрочные касаются владения автомобилем, его покупки, продажи, наследования и т.д. Оперативные помогают владельцу карты не остаться бессловесным в споре, который возник с инспектором, нотариусом, страховщиком.

В преискуранте некоторых клубов встречается услуга «пьяный (он же подгу-

лявший, испорченный) водитель». Смысл прозрачен – приехав на своей машине в гости, на предложение выпить можно кивнуть, а домой потом отвезут. Существует и услуга «физическая защита» на случай автоподстав с угрозами или неадекватного поведения второго участника аварии. Подразумевается, что появление сотрудников ЧОПа сразу сгладит конфликт, однако эффективность услуги вызывает недоверие. Примет ли наш оппонент в расчет то, что ЧОП должен еще добраться до места. Что говорить ему? Что у нас оплачена физическая защита? «Ребята еще не приехали, так что подождите, не бейте меня».

Полезная особенность автоклубов – партнерские скидки. По клубной карточке 3–15% можно получить на АЗС, мойках, в магазинах запчастей, техцентрах, у страховщиков при покупке полисов. А также в совершенно не автомобильных, общепрофильных местах: фитнес-центрах, туристических агентствах, салонах красоты.

Конечно, глупо тащиться ради пятипроцентной скидки в спортзал или магазин на другом конце города. Но чем длиннее партнерский список клуба, тем больше вероятность того, что скидку можно получить в двух шагах от дома или по дороге с работы. Если расчетливо пользоваться картой, она в течение года окупит себя. Даже когда ни техпомощь, ни эвакуатор, ни аварийный комиссар негодились ни разу.

**Михаил Ойстачер**

### **Средство от кризиса**



**Александр ГРОМКОВ,** руководитель Департамента внешних коммуникаций РАТ:

«Для России автоклубы – примета нового времени, тогда как за границей они существуют больше ста лет. В них состоит большинство автомобилистов Европы и Америки. В Англии – 80%. В Германии членами знаменитого ADAC являются 15 млн. автомобилистов. Свою историю ADAC ведет с 1903 года, а британский Royal Automobile Club (RAC) появился в 1897-м. Европейские клубы отличаются от наших более широким спектром услуг. Предлагают даже такие вещи, как заказ гостиниц, авиабилетов, бронирование мест в ресторанах и т.д. В конце концов мы тоже должны прийти к подобному уровню сервиса. И кризис, как ни странно, может в этом помочь. Автомобилисты готовы заплатить фиксированную сумму, поскольку уверены, что в течение целого года им ничего не придется доплачивать, если вдруг случится какая-то непредвиденная ситуация на дороге».