



АСКА СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ

Андрей ЕРМОЧЕНКО:

«Соблюдение сроков страховых выплат – приоритет работы СК «АСКА»»

Победителем I Всеукраинского конкурса «Лидер в сфере автокредитования, автострахования и сопутствующих услуг – 2011» в номинации «Лидер в сфере урегулирования дел» стала **страховая компания «АСКА»**. Ее руководство в качестве одного из приоритетов обозначило тщательный контроль соблюдения сроков страховых выплат. Компания, в которой осуществляется свыше тысячи выплат в неделю, должна иметь доведенную до автоматизма систему урегулирования убытков. О принципах работы компании «АСКА» в сфере урегулирования страховых событий, о новинках клиентского сервиса, а также о том, каким образом получить страховую выплату быстро и без проблем, «Банкирь» беседует с заместителем Генерального директора СК «АСКА» по урегулированию убытков и сервису Андреем ЕРМОЧЕНКО.

Б – Бытует мнение, что страховые компании умышленно прописывают процедуру получения выплат так, чтобы клиенту как можно сложнее было ее получить.

– Разумеется, это не так, ведь никто не будет страховаться в компании, которая не выплачивает. Но есть определенный порядок действий, которые необходимо совершить при наступлении страхового события. Этот порядок четко выписан в договоре. К примеру, возьмем договор страхования транспортных средств (КАСКО). В нем есть требование – немедленно, как только это станет возможным, сообщить с места происшествия о событии в страховую компанию. Ведь если произошло ДТП, то мы должны быть уверены в том, что событие действительно произошло и страхователь выполнил все необходимые действия, предусмотренные договором страхования. Также оперативное информирование о ДТП – это возможность для страховой компании направить к месту события аварийного комиссара, который поможет оформить все необходимые документы, окажет помощь в общении с работниками ГАИ или с другой стороной. К тому же урегулирование страхового случая с участием аварийного комиссара предполагает, что в основном страховая компания применяет упрощенный вариант выплаты, т. е. оформление возмещения занимает не более 12 дней.

Б – Андрей Валерьевич, как можно свести к минимуму факторы, влияющие на усложнение процедуры выплат?

– Рекомендую два самых верных пути избежать проблем. Первый – внимательно изучите договор: все преимущества, о которых рассказывает страховой агент, должны быть в нем четко выписаны. Второй – соблюдайте все обязательства, изложенные в договоре. Если там указано, что в случае происшествия необходимо сразу же позвонить в страховую компанию, то это надо сделать. Если оговорено, что нельзя оставлять в машине ключи и документы, то оставлять их не следует.

Б Каким образом клиент Вашей компании может узнать, на каком этапе находится рассмотрение его дела?

– СК «АСКА» одна из первых внедрила систему отображения выплаты в режиме on-line, для чего создан специ-

альный сервис на сайте www.aska.com.ua. В результате клиент получил возможность дистанционно отслеживать прохождение выплаты, не выходя из дома, у него отпала необходимость в повторных визитах или звонках в компанию. Это простое решение дает возможность быть в курсе всех этапов продвижения документов. Таким образом наш клиент держит руку на пульсе в отношении своей выплаты.

Кроме того, по мере возникновения каких-либо вопросов наши сотрудники сами связываются с клиентом, информируют его о необходимых для осуществления выплаты документах, помогают разобраться в ситуации. Когда сумма выплаты перечислена клиенту, ему обязательно звонят и сообщают об этом.

Б – Довольны ли клиенты уровнем оказываемого сервиса?

– В компании «АСКА» проводится постоянный контроль качества обслуживания. Например, свыше 90% наших клиентов по автострахованию довольны обслуживанием на этапе выплат. В компании функционирует интерактивный голосовой автоответчик, на котором клиент может оставить любое сообщение. Ответы на все вопросы клиент получит от наших сотрудников, которые предоставят все необходимые разъяснения. В компании ведется учет всех поступающих запросов и рекламаций, благодаря чему определяются направления для улучшения сервиса.

Б Чем еще радует «АСКА» своих клиентов?

– Начиная с 2010 года в компании функционирует сеть центров обслуживания клиентов, которые занимаются обслуживанием клиентов как в отношении оформления выплат по наступившим страховым случаям, так и по вопросу заключения договоров страхования. Таким образом мы воплощаем в жизнь миссию нашей компании – «Надежная компания, близкая людям»: наша компания близка клиентам как территориально (сеть «АСКА» представлена более чем в сотне городов Украины), так и морально – мы понимаем потребности своих клиентов и максимально учитываем их в нашей работе.