



*С целью повышения качества урегулирования убытков страховая компания «Согласие» вводит новую программу «БыстроСервис». Это исключительная система взаимодействия страховщика, страхователя и станций технического обслуживания автомобилей (СТОА), она позволит в несколько раз сократить период ожидания от момента наступления страхового события до записи на ремонт. Запуск программы в пилотном режиме показал, что средний срок получения направления не превышает двух часов.*

После наступления страхового события с автомобилем, а это может быть как ущерб в результате ДТП, так и по причине противоправных действий третьих лиц, клиент уведомляет по телефону о случившемся страховую компанию. Во время общения с клиентом сотрудник страховой компании «Согласие» уточняет детали произошедшего, в случае если убыток подпадает под возможность урегулирования по программе «БыстроСервис» – заполняет необходимые документы и предлагает клиенту на выбор нескольких станций технического обслуживания, где можно отремонтировать полученные повреждения.

Тут же сформированный перечень необходимых документов, в том числе заявление о наступлении страхового случая и направление на дефектовку, направляются по электронной почте сотрудникам оговоренной с клиентом СТОА. А страхователь получает СМС-сообщение с контактной информацией станции техобслуживания для того, чтобы договориться о времени предоставления автомобиля для дефектовки и ремонта. Теперь клиенту не нужно ехать в офис страховой компании и нет необходимости представлять страховщику справки и другие документы.

Сдав автомобиль на дефектовку, страхователь уже на СТОА получает распечатанное и заполненное заявление о наступлении страхового случая, проверяет правильность указанных данных, предоставляет остальные документы, запрошенные страховой компанией. Мастер СТОА отправляет в страховую подписанное клиентом заявление, копии представленных документов, акт осмотра и фотоматериалы повреждений. Остается только дождаться направления на ремонт от страховой компании и приступить к работам.

Следует отметить, что программа «БыстроСервис» не может применяться по каждому страховому случаю, специалисты страховщика определяют такую возможность

индивидуально, в зависимости от обстоятельств случившегося и ущерба, причиненного в результате страхового события. Однако применение технологий «БыстроСервис» позволяет коренным образом изменить всю систему урегулирования убытков, существующую сегодня в сегменте автострахования, поскольку предлагает целый ряд преимуществ для всех участников процесса.

Во-первых, один из существенных плюсов данной программы – повышение качества клиентского сервиса. Ликвидируется необходимость посещения офиса страховщика после наступления страхового события. Отходит на второй план соблюдение бюрократических формальностей, поскольку все документы клиент предоставляет непосредственно на станции техобслуживания, на которой будут ремонтировать его автомобиль. Практически весь процесс заполнения и обмена документами осуществляется посредством электронной связи, что существенно экономит время и силы страхователя.

Во-вторых, новая программа призвана обеспечить СТОА постоянным потоком клиентов. По предварительным оценкам, только в Москве в рамках программы «БыстроСервис» предполагается урегулировать не менее 1000 страховых случаев в месяц. Программа будет способствовать снижению операционных издержек и оптимизации бизнес-процессов не только самой страховой компании «Согласие», но и СТОА, что окажет положительный экономический эффект. Кроме того, партнеры страховщика смогут рациональнее планировать загрузку своих производственных мощностей, а также сократить сроки проведения ремонтных работ, поскольку необходимость дополнительного согласования скрытых повреждений сводится к минимуму.

В-третьих, внедрение нового процесса урегулирования убытков должно еще больше укрепить лояльное отношение клиентов к страховой компании «Согласие», а также способствовать увеличению количества страхователей в сегменте автострахования.

Таким образом, программа «БыстроСервис» в тестовом режиме хорошо зарекомендовала себя как среди страхователей, так и среди партнеров страховщика. Пока программа будет реализована только для страхователей каско Московского региона, однако в скором времени будет распространена на все регионы России.

Источник: [Википедия страхования](#) , 13.05.16