ЧТО ТАКОЕ ХОРОШО?

СТРАХОВЩИКОВ НЕ ЛЮБЯТ. СТРАХОВАНИЮ НЕ ДОВЕРЯЮТ. НО ВЕДЬ СТРАХОВАНИЕ — ВАЖНЫЙ, ЭФФЕКТИВНЫЙ ИНСТРУМЕНТ КОМПЕНСАЦИИ ПОТЕРЬ…

Когда мы в редакции пытались в очередной раз осознать истоки сложившегося в России отношения к страхованию, то обнаружили: люди не понимают до конца, что они покупают, поэтому возникают неправильные ожидания от приобретенной страховой защиты. Завышенные ожидания провоцируют конфликты при урегулировании убытков, а конфликты порождают жалобы регулятору и суды. Кроме того, страховщики очень часто предпочитают при взаимодействии с клиентом не человеческое общение, а бездушную работу по регламенту. Все вместе доверию отнюдь не способствует!

Мы решили разобраться, как страховщики взаимодействуют с клиентами, как работают с их вопросами и жалобами, как объясняют особенности продукта.

Первый этап исследования касался стандартов работы с жалобами страхователей. Редакция журнала подготовила запрос во все страховые компании — члены Всероссийского союза страховщиков (ВСС). На базе Союза в настоящее время создается саморегулируемая организация, и в ее работе вопросы стандартов качества будут в числе ключевых.

Мы задали следующие вопросы:

- Как в вашей компании организована работа с претензиями?
- Есть ли внутренний регламент по работе с жалобами, специальные отдел или сотрудники, отвечающие за уровень удовлетворенности клиентов?
- В какие сроки рассматриваются жалобы?
- Какие жалобы встречаются чаще, какая работа по их профилактике проводится?

Ответы поступили только из 5 компаний:

- САО ЭРГО;
- САО «Лексгарант»;
- ООО «Строительная страховая группа»;
- ООО «Страховая компания Сибирский дом страхования»;
- ООО «Страховой центр «Спутник».

Объем ответов был разный. Например, «Страховой центр «Спутник» лаконично сообщил, что за время работы с момента создания жалобы в компанию не поступали. Попытки получить ответы от других страховщиков успехом не увенчались.

Для второго этапа, непосредственного тестирования качества телефонных продаж, был выбран самый простой продукт — страхование от несчастного случая. Мы провели выборочное тестирование страховых компаний с помощью

«таинственных покупателей». Наши волонтеры, не являясь специалистами в страховании, звонили в компании, разговаривали со специалистами и оценивали результаты консультации по продукту.

В ходе тестирования задавались следующие вопросы:

- Я хочу заключить договор страхования от несчастного случая. Порекомендуйте мне пожалуйста, какие риски нужно включить и на какую сумму застраховаться.
- Почему вы предлагаете именно эти условия?
- Где я могу получить информацию о правилах? Если они очень сложные, кто мне поможет разобраться?
- Мне сказали, что нужно внимательно изучить исключения. Расскажите мне об исключениях, которые будут в моем договоре. В моем договоре есть период ожидания?
- Если я захочу изменить срок действия договора после его заключения, я смогу это сделать?
- Я смогу отказаться от заключения договора страхования с возвратом полного страхового взноса? В течение какого периода?
- Если я не согласна с некоторыми исключениями, как мне поступить?
- Если у меня будут вопросы к компании после заключения договора, к кому мне можно обратиться?

В таблице приведены оценки, которые наши волонтеры дали страховщикам.

Соответствующие аудиозаписи размещены на сайте журнала.

Редакция планирует продолжать тестирование работы страховых компаний и будет знакомить читателей журнала с его результатами.

	Быстрота	Понятность	Заинтересованность в клиенте	Профессионализм ответов	Комментарии
ООО СК «Мегарусс-Д»	☹	☹	☹	☹	Сотрудник не знает, есть ли такой продукт в компании, положили трубку
Либерти Страхование (ОАО)	😐	☹	☹	☹	Нечеткие ответы, непонятно
ПАО «САК «ЭНЕРГОГАРАНТ»	☺	☹	☹	☹	Долгое время ожидания, не стали отвечать на вопросы, бросили трубку
ООО «БИН Страхование»	☺	😐	☺	☹	
АО «Тинькофф Страхование»	☺	😐	😐	☺	
ООО РСО «ЕВРОИНС»	☺	☹	☹	☹	Некорректное, грубое общение с клиентом
ООО «Страховое общество «Помощь»	☺	😐	☹	☹	
ОАО СК «БАСК»	☹	☹	☹	☹	
ООО СК «Ангара»	☺	☺	😐	😐	
ООО «Адвант-Страхование»	☺	☺	☺	☺	Очень позитивное впечатление, сотрудник – Ольга Яковлева