

НАСК "Оранта" — лидер выплат

Прошлый год стал рекордным для компании. По состоянию на 1 января 2008 года сумма страховых выплат, которые компания осуществила в прошедшем году, стала наибольшей, достигнув 240 миллионов гривен. Уровень выплат за 2007 год с учетом добровольного обязательного личного страхования составил 34,6%! С начала этого года НАСК «Оранта» выплатила около 40 млн. грн. страхового возмещения, уровень выплат составил 25,3%. Столь высокий уровень выплат стал возможным благодаря реализации новой стратегии НАСК «Оранта». В ее рамках делается особый упор на качественное, оперативное урегулирование убытков и предоставление постпродажного сервиса.

«Выплатная» база

Начнем с того, что для оказания высококачественных страховых услуг у НАСК "Оранта" имеются все основания. Так, «Оранта» — крупнейшая страховая компания классического страхового рынка Украины. Компания имеет самую крупную филиальную сеть по всей Украине, которая насчитывает 700 структурных подразделений. В компании работает более 10 тысяч сотрудников по всей стране, в частности, 7 тысяч страховых агентов. Каждый третий страховой агент страны — сотрудник "Оранты". В тоже время, компания постоянно совершенствует уровень оказания страховых услуг, инвестируя в это немало денег. В 2008 году НАСК «Оранта» увеличит число офисов до 810. Офисы будут открываться в регионах Украины. Как объясняют в компании, главная задача — приблизить услуги страхования к людям, чтобы клиенты не искали компанию, чтобы она всегда находилась рядом. Также будет расширяться сеть корпоративных и ритейловых продавцов. «Для нас сейчас важно более активно вести себя на рынке — с одной стороны, давать интересные для клиентов продукты, с другой стороны — иметь квалифицированный персонал для продажи и сопровождения клиентов», — поясняет председатель наблюдательного совета НАСК «Оранта» Олег Спилка.

Еще одно стратегическое направление — расширение бизнеса. НАСК «Оранта» имеет серьезные планы по развитию своей дочерней компании — «Гарант-Ассистанс».

«Мы запланировали инвестиции в сумму более \$3 млн. в эту компанию, — делится Олег Спилка. — Хотим создать наилучший сервис для клиентов, которые застраховали свои транспортные средства в «Оранте» по всей территории Украины, а также для тех, кто застраховал гражданскую ответственность и имущество. Порядка \$1 млн. мы потратим на новый офис, в котором разместится центральный офис «Гарант-Ассистанс», \$1 млн. — на call-центр и \$1 млн. — на развитие региональной инфраструктуры «Гарант-Ассистанс». Нам важно, чтобы клиент не чувствовал разницы между обслуживанием в Киеве и регионах. Наша генеральная цель — сделать сервис качественным, доступным по цене и эффективным, чтобы наш клиент оценивал нас в первую очередь не через призму нашей рекламы или позиционирования, а по нашим делам».

Гарантия качества

Итак, компания «Гарант-Ассистанс» призвана упростить жизнь клиентам «НАСК «Оранта». Динамика, которую демонстрирует эта компания, позволяет уверенно сказать, что о сервисе клиентам НАСК «Оранта» действительно нечего переживать.

Несколько слов о самой компании «Гарант-Ассистанс»: была основана в 1998 году украинской страховой компанией «Гарант-Авто» и исполняла роль информационного ассистанса. То есть, компания информировала попавшего в ДТП о необходимых дальнейших действиях с его стороны.

При необходимости направляла пострадавшему врачебную бригаду. Если же страховой случай наступал за рубежом, «Гарант-Ассистанс» связывался с местным провайдером и клиенту оказывалась медицинская помощь. После того, как в ноябре 2006 года 100%-ым собственником «Гарант-Ассистанс» стала НАСК «Оранта», в позиционировании ассистирующей компании произошли серьезные перемены. Так, блок урегулирования событий в части так называемого «полевого урегулирования» страховой компании «Оранта» был полностью передан в «Гарант-Ассистанс». Пилотный проект по работе аварийных комиссаров «Гарант-Ассистанс» был запущен в августе этого года. Сейчас в компании есть 50 экипажей комиссаров по всей стране, которые работают 12 часов в сутки. Причем, один такой экипаж может охватить 4 ДТП в день. В ближайших планах компании — сделать поддержку клиентам круглосуточной. На сегодняшний день сроки урегулирования сокращены до 3 недель с момента подачи необходимых документов со стороны клиента. И это несмотря на то, что в месяц в компанию поступает порядка 1,2 тысяч заявлений. Сейчас в «Гарант-Ассистанс» работает порядка 90 человек.

Один звонок — и никакой головной боли!

Важная роль в оперативном обслуживании клиентов отводится call-центру, который обслуживает НАСК «Оранта» по номеру

8-800-508-50-50. Так, каждый клиент, который сообщает о страховом случае, соединяется с оператором «Гарант-Ассистанс». Оператор, в свою очередь, имеет определенный алгоритм работы. Помимо того, что он собирает у клиента всю необходимую информацию о страховом событии, он направляет на место ДТП аварийного комиссара в случае значительных повреждений автомобиля. Клиенты «Оранты» из регионов также могут звонить по этому номеру — информация об их проблеме будет направлена в департамент урегулирования убытков местной дирекции компании. «Благодаря работе «Гарант-Ассистанс», НАСК «Оранта» ликвидировала очереди клиентов и на 25% увеличила скорость урегулирования. В этом году реализуется программа создания региональной сети «Гарант-Ассистанс», — комментирует Олег Спилка.

Специалисты компании отмечают, что согласно внутренней статистике из 50 ДТП, которые происходят у клиентов «Оранты», которые страхуют гражданскую ответственность и КАСКО, о проблеме в «Гарант-Ассистанс» сообщает только 10–12 человек. А ведь чтобы избавиться от проблемы клиенту достаточно лишь позвонить по многоканальному телефону, указанному выше, обратившись с места ДТП к операторам «Гарант-Ассистанс». И уже не будет необходимости думать, какие меры предпринимать после ДТП, самостоятельно вызывать медицинскую помощь! Все, что нужно, сделают сотрудники компании. Причем, бесплатно!