ПОЛИС НА СТАРТЕ

В июле 2012-го страховая компания «Согласие» запустила новую линейку страховых продуктов «ё-полис.Особая серия». Результаты продаж превзошли ожидания самих ее разработчиков: за полгода «Согласие» реализовала более 4,4 тыс. «ё-полисов» и урегулировала 403 убытка. Страховые сборы по линейке составили свыше 260 млн. рублей.

Что хочет клиент

В начале июля 2012 года Страховая компания «Согласие» запустила инновационную линейку страховых продуктов «ё-полис.Особая серия». Сначала она была запущена на территории Москвы и Московской области, но первые успешные продажи подтолкнули компанию к ее запуску и в других регионах. Среди них Санкт-Петербург, Удмуртская Республика, Республики Татарстан и Коми, Красноярский край, Владимирская, Нижегородская, Вологодская, Волгоградская области.

Создавая новую продуктовую линейку, «Согласие» опиралась на 20-летний опыт страховой деятельности и учитывала пожелания своих клиентов. В новой линейке клиентам предлагаются оригинальные и востребованные сервисы и дополнения к ОСАГО и КАСКО и другим видам страхования, благодаря которым клиенты компании смогут значительно сэкономить время и будут избавлены от многих хлопот, с которыми им приходится сталкиваться сегодня при покупке и обслуживании полисов автострахования.

«В процессе разработки новой линейки мы использовали метод краудсорсинга, то есть к ее разработке был привлечен коллективный разум, – говорит руководитель дирекции маркет-менеджмента страховой компании «Согласие» Светлана Бери. – Мы провели исследование среди аудитории пользователей, чтобы больше узнать об их потребностях. К примеру, мы узнали о том, что потребители ОСАГО предпочитают получать информацию о страховке, позвонив по телефону, а потребители КАСКО знакомятся со всеми условиями на нашем сайте. Полученные результаты опроса были проанализированы, и выполненная работа привела нас к ясному пониманию: с чем мы должны идти к клиенту и какие каналы нужно использовать для коммуникации. Мы собрали наиболее популярные клиентские отзывы по страховым продуктам, передали их страховым агентам и, получив от них обратную связь в виде перечня тезисов, проанализировали их и начали работу над уникальной продуктовой линейкой «ё-полис. Особая серия». Однако мы изначально понимали, что сильное продуктовое предложение – это еще не всё, и обратили внимание на бренд «ё», в частности отношение к нему наших потенциальных клиентов. Оказалось, что его ценности не только положительно воспринимаются аудиторией, но и отлично коррелируют с ценностями бренда «Согласия».

На все случаи

В линейку входят как сугубо страховые продукты, наполненные удобными сервисами и дополнениями: «ё-полис.КАСКО», «ё-полис.МиниКА-

СКО», «ё-полис. Здоровье», «ё-полис. Имущество», – так и продукты, выходящие за границы сферы страхования, – «НПФ» и «Рефинансирование». Для продуктов по КАСКО удалось внедрить две весьма востребованных клиентами услуги. Это такие предложения, как «Разбил? На выплату новую купил» и «С места ДТП – сразу в сервис».

Приобретая ОСАГО, клиент практически всегда не уверен, что он сможет покрыть все расходы на возмещение ущерба в результате аварии. В таком случае он может дополнить свою страховку продуктом «ё-полис. Безлимит». Это позволит минимизировать последствия ДТП и поможет в случаях, когда лимита выплаты по ОСАГО не хватает. «ё-полис. Безлимит» предоставляет расширенное покрытие автогражданской ответственности водителя на сумму до 1 млн. рублей сверх суммы выплаты по ОСАГО, которая в части вреда, причиненного транспортным средствам других пострадавших, составляет всего 120 000 рублей. «Безлимит» также защитит водителя и всех членов его семьи от несчастных случаев не только во время передвижения на автомобиле; при желании страховое покрытие можно расширить и на другие случаи, допустим проезд в железнодорожном, общественном транспорте, авиаперелеты. Кроме этого, полис предусматривает при ДТП оперативный выезд аварийного комиссара и эвакуатора. Пока на российском страховом рынке ни один страховщик, кроме «Согласия», не направляет аварийных комиссаров и эвакуатор на ДТП по ОСАГО! То есть эта услуга обычно доступна лишь при приобретении КАСКО по цене около 50 000 рублей, а «Согласие» ее предоставляет по ОСАГО в рамках пакета «ё-полис.Безлимит» по цене от 200 рублей. На нашем страховом рынке это беспрецедентное предложение!

Для тех, кто считает, что КАСКО – дорогое удовольствие, страховая компания «Согласие» готова предложить «ё-полис. МиниКАСКО». Это оптимальный вариант продукта для опытных практичных автомобилистов и владельцев подержанных машин от 3-х лет. Стоимость полиса всего 5 000 рублей. Он рассчитан на массового потребителя и призван защитить от чужих ошибок на дороге и обеспечить ремонт автомобиля у дилера на 1 млн. рублей в случае невиновности страхователя при ДТП. При полной гибели транспортного средства владелец «ё-полис. МиниКАСКО» получит выплату по рыночной стоимости автомобиля без учета амортизации. Помимо этого, в данный продукт включен выезд аварийного комиссара и эвакуатора. Конечно, существуют клиенты, которые не готовы идти на компромисс и хотят получить максимальную защиту своего автомобиля от всех возможных

неприятностей: ущерб, пожар, угон. Для них в новой продуктовой линейке «Согласие» подготовила продукт «ё-полис. КАСКО». В него включены воистину самые востребованные и уникальные в России опции: «С места ДТП – сразу в сервис» и «Разбил? На выплату новую купил!». Эти возможности для клиента очень важны, так как многие страховщики слишком медленно рассматривают убытки, а клиент подолгу ждет направления на сервис. Если говорить о цене такого полиса, то она сравнима со средней стоимостью полиса КАСКО на страховом рынке.

Оформив опцию «С места ДТП – сразу в сервис», при наступлении страхового случая все проблемы клиента будут решены просто и быстро. В компании очень внимательно подошли к разработке всего цикла обслуживания. Для получения направления на ремонт машины пострадавшему страхователю достаточно позвонить на круглосуточный номер телефона Страховой компании «Согласие». Аварийный комиссар приедет на место ДТП, тут же оформит все документы и выдаст направление на ремонт. В течение часа направление на ремонт придет на электронную почту, и можно ехать сразу же в автосервис. Пока такое обслуживание доступно только клиентам СК «Согласие». В других страховых компаниях подобный сервис по КАСКО предоставляется только для VIP-клиентов.

Услуга «Разбил? На выплату новую купил!» позволяет клиентам с минимальными временными трудозатратами и с максимальной выгодой заменить поврежденный в аварии автомобиль на новый. Ее уникальная особенность в том, что в случае ДТП страховщик выплачивает деньги за поврежденный автомобиль без учета амортизационного износа. Кроме того, компания предоставляет помощь в подборе и покупке нового автомобиля на выгодных условиях, от партнеров проекта – крупнейших автодилеров и банков. Страховая компания берет на себя все организационные вопросы по оформлению документов. Если клиент решил купить более дорогой автомобиль, то страховая выплата может стать первоначальным взносом при кредитовании.

В линейке продуктов «ё-полис. КАСКО» для клиентов предложены также дополнительные возможности: «ё-полис. Имущество» и «ё-полис. Здоровье». Их наличие позволяет клиентам «Согласия», приобретающим «ё-полис.КАСКО», воспользоваться специальными предложениями по страхованию квартиры, дачи, а также по рисковому страхованию от несчастных случаев и критических болезней. Например, квартиру и дачу можно застраховать в одном полисе всего за 9 000 рублей,

а выплату при убытке до 10 000 рублей получить без справок из компетентных органов. Допустим, соседи сверху залили клиенту квартиру и нужно немного подкрасить потолок. Для клиента сервис по урегулированию убытка построен таким образом, что для получения компенсации за ущерб ему не нужно бегать по разным инстанциям и собирать многочисленные справки, достаточно только позвонить на пульт «Согласия». При создании новых продуктов компания «Согласие» уделила максимум внимания удобству клиента, и, как показало время, продукты оказались очень востребованными: компания полностью выполнила план по продажам, одновременно показав хорошие результаты и по другим ключевым показателям: уровень убыточности, удовлетворенности клиентов. За полгода действия линейки было продано более 4,4 тыс. «ё-полисов», урегулировано 403 убытка. Страховые сборы по линейке составили свыше 260 млн. рублей.

Удобство для агентов

Внедрив новые продукты, компания предусмотрела удобство и для агентов. Чтобы стать агентом «Согласия» и продавать «ё-полис», достаточно подписать обычный агентский договор. Кроме того, в компании разработана специализированная обучающая программа: проводятся различные тренинги, вебинары, видео- и дистанционные курсы, предоставляется полезный раздаточный материал в виде настольной книги продавца, в которой описаны не только все преимущества линейки, но и технологии продаж, работа с возражениями и другие полезные инструменты, необходимые в работе.

Для удобства работы агентов «Согласие» «одела» скучную страховую документацию «ё-полис» в необычную упаковку: оформляя страховку «Особой серии», агент передает клиенту конверт формата А4 для «неважных» бумаг и удобный конверт для необходимых документов, который легко помещается в «бардачок» автомобиля и всегда будет под рукой. Дополнительно клиенту выдается сервисная карточка «ё-полис», но не простая: одновременно она выступает флеш-картой, куда записаны правила страхования и вся прочая необходимая ему документация для оформления страхового случая. Она заполнена полезной информацией для страхователя, где подробно описаны продукты «ё-полис», правила страхования и руководство к действию при страховом случае. Такой подход к материалам упрощает жизнь клиенту, который зачастую путается в полученных документах на бумажных носителях.