ЭТАПЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ

Артем Мазур

«РЕСО-Гарантия» – одна из крупнейших розничных страховых компаний, поэтому процесс урегулирования убытков по массовым видам страхования здесь – практически конвейерная технология. Из каких этапов состоит этот процесс и как в компании оптимизируют его по времени, рассказывает начальник управления качества обслуживания клиентов СК «РЕСО-Гарантия» Артем Мазур.

окончил Академию труда и социальных отношений в Москве. Около 10 лет проработал в банковской сфере, занимаясь сначала продажами, а затем проектами в сфере качества клиентского сервиса.
С 2008 года является начальником Управления качества обслуживания клиентов в СК «РЕСО-Гарантия»

Отработанная технология

В компанию «РЕСО-Гарантия» ежемесячно поступают заявки на более чем 60 тысяч убытков. Клиентскому подходу к урегулированию убытков в компании уделяют очень серьезное внимание. Если говорить о процедуре урегулирования убытков в моторном страховании, то следует разделить два вида страхования – ОСАГО и КАСКО. В связи с тем, что результат урегулирования по этим видам страхования различается, – в ОСАГО, результатом является денежная компенсация, а в КАСКО, в большинстве случаев, направление на ремонт автомобиля, – то и технологии урегулирования убытков в ОСАГО и в КАСКО принципиально разные.

В случае ОСАГО пострадавшему в ДТП предоставляются только финансовые средства, дальше он сам принимает решение, где чинить автомобиль, где покупать запчасти, как все нужно организовать.

По КАСКО сервис выше. Здесь страховщик действует за клиента и клиент на выходе получает отремонтированный автомобиль.

Когда страхователь заявляет в компанию об убытке, первым делом заводится выплатное дело, информация об убытке заносится в нашу базу данных. Эта база – единая для всех видов убытков. Крупнейший выплатной центр «РЕСО-Гарантия», куда по урегулированию ОСАГО приезжают все московские клиенты компании, находится в Москве в районе метро Тульская. В Подмосковье есть свои центры урегулирования убытков по ОСАГО. Но при этом любой клиент имеет право обратиться за возмещением в любом регионе, вне зависимости от своего места проживания.

Если автомобиль на ходу, клиент должен приехать на машине, написать заявление и показать автомобиль нашему эксперту; если не на ходу, мы направляем эксперта в то место, где находится автомобиль.

Итак, первый этап – заводим дело. Вносим все данные о ДТП в нашу электронную систему. На втором этапе автомобиль осматривает представитель независимой экспертизы. Он фиксирует внешние повреждения транспортного средства, заметные невооруженным глазом, то, что можно зафиксировать, сфотографировать, не разбирая автомобиль. После фиксации всех внешних повреждений эксперт составляет акт осмотра. Копию этого акта в обязательном порядке получает клиент.

Мы осознаем, что время, проведенное в очереди – первый раздражитель, с которым наш клиент сталкивается при обращении за получением страховой выплаты. Поэтому в компании контролируется время, которое затрачивают сотрудники на все операции по урегулированию убытка. Система электронной очереди позволяет фиксировать общее время нахождения клиента в центре урегулирования убытков, а также время прохождения им каждой операции.

Мы регулярно, раз в год, проводим опрос клиентов о том, какое время ожидания в очереди для них комфортно. Последний опрос показал, что ожидание в рамках 20 минут клиента не раздражает. Стандартное время ожидания по КАСКО существенно меньше 20 минут. По ПВУ (прямое возмещение убытков, т.е. когда пострадавший в ДТП обращается за выплатой в свою страховую компанию, а не в компанию виновника ДТП) и ОСАГО около 15 и 20 минут соответственно. Но во многом время обслуживания зависит от загруженности зала. Например, если клиент придет в Центр урегулирования убытков в понедельник утром, скорее всего, время его ожидания в очереди будет менее минуты.

Для минимизации времени ожидания мы контролируем кривую загруженности зала по часам и дням недели и подстраиваем под

нее рабочие графики персонала. Например, мы знаем, что в воскресенье или в понедельник загрузка меньше, соответственно у наших сотрудников изменяется график работы и мы даем им больше отдыхать в эти дни. Также мы знаем, что загрузка всегда меньше до обеда в любой день. Соответственно, мы стараемся, насколько это возможно, обеспечивать оптимальное количество сотрудников в центре выплат.

Раз в две недели мы передаем статистическую информацию о загрузке зала в колл-центр для операторов. Операторы знают, что в определенные часы зал может быть перегружен, а в другие часы свободен. Существует сезонность обращений: летом – одна ситуация, зимой другая. При обращении клиента по телефону оператор ему рекомендует время с минимальной загрузкой зала. Все эти процедуры и регламенты снижают время ожидания.

Наш центр выплат работает по продленному дню с 8-30 до 20-30. Кроме того, мы работаем в субботу и воскресенье, то есть семь дней в неделю. Исключение составляют общероссийские праздники. Центр урегулирования открыт и в новогодние каникулы, за исключением первого и седьмого января. Мы понимаем, для того чтобы клиенты были довольны обслуживанием, нужно дать им возможность прийти в центр урегулирования в удобные для них часы.

После того как составлен акт осмотра, для клиента наступает период ожидания. Этот период прописан в законе об ОСАГО – 30 дней. Клиент просто ждет, когда деньги поступят на его счет. Для получения выплаты он может предоставить или свои реквизиты, или мы бесплатно выпускаем для него карточку нашего банка-партнера. При получении страховой выплаты клиент никаких дополнительных расходов не несет. Конечно, в реальных условиях мы не ждем 30 дней, всегда стараемся выплатить деньги быстрее.

Для ускорения процесса выплат мы разделили всех клиентов на две категории. Первая – владельцы автомобилей, которые пострадали от наших клиентов, но по какой-то причине обратились не в свою страховую компанию, а к нам. Вторая – это наши клиенты, которые пострадали в ДТП и обратились к нам за выплатой, так называемым ПВУ – прямым возмещением убытков. Для чужих клиентов, но обратившихся к нам, мы выдерживаем срок по закону, т.е. не более 30 дней. Для наших клиентов мы организовали ускоренную процедуру выплаты – за 7 дней.

В ОСАГО можно конкурировать только сервисом, и «РЕСО-Гарантия» активно пропагандирует эту услугу, тем самым стимулируя автовладельцев страховаться у нас.

По прямому возмещению убытков провести страховую выплату можно минимум за семь дней. Первый день – день обращения и оформления страхового случая. На следующий день мы отправляем подготовленный пакет документов в компанию виновника аварии через электронную систему, которую

контролирует РСА. Согласно процедуре РСА, компания виновника должна нам дать акцепт на урегулирование этого убытка нами. Срок ожидания этого акцепта составляет 5 дней. Соответственно, следующий день – подготовка выплаты.

Пока клиент ждет выплаты, страховая компания должна провести расчет убытка. В законе об ОСАГО предусмотрено проведение расчета независимым экспертом. Это сделано специально, чтобы избежать предвзятых оценок. Но сейчас существует несколько методик расчета убытка, и пока их несколько, экспертам сложно между собой договориться, разница же в методиках расчета убытка является основным предметом споров клиентов со страховщиками. РСА трудится над разработкой единой методики расчета, и ее появление может существенно упростить ситуацию в урегулировании.

На расчет независимого эксперта уходит несколько дней. Затем расчет убытка направляется на проверку сотруднику «РЕСО-Гарантия». Проверка осуществляется по формальным критериям: правильно ли указан полис, даты событий, характер повреждений, все ли детали учтены. Если возникают сомнения в качестве расчета, то сотрудник компании может запросить пояснения у независимого эксперта. Каждый расчет проверяет эксперт страховой компании, так как именно она оплачивает полученную в результате сумму. На этом же этапе сотрудник компании проверяет документы на факт возможного мошенничества. Если есть сомнения – дело отправляется трассологам или в службу безопасности.

Человеческий фактор

Следующий элемент качественного обслуживания клиента – квалификация наших сотрудников. Работа с так называемым «человеческим фактором». Понятно, что за выплатами приходят люди в напряженном состоянии. Многие с ожиданием негатива, заранее настроенные на конфликт. Для минимизации конфликтных ситуаций мы стараемся сделать обслуживание максимально технологичным. Система сама регулирует, когда и к кому клиент будет обращаться, вне зависимости от желания оператора. Система автоматически определяет загрузку операторов и направляет человека к тому, кто свободен. Таким образом, предвзятое отношение к клиенту со стороны сотрудника страховой компании исключено.

При обращении клиента в колл-центр оператору нужно его идентифицировать. Разговаривая с клиентом, оператор обязан перед собой на экране видеть данные о нем: полис, чтобы понимать, на каких условиях клиент у нас застрахован, какие страховки у него есть в РЕСО и какой набор дополнительных сервисов по ним предусмотрен. Даже если у клиента нет под рукой полиса, оператор постарается его идентифицировать по любым имеющимся данным.

Например, для идентификации можно назвать ФИО и прописку, посмотреть VIN и номер машины.

Наши операторы проходят специальное двухнедельное обучение, прежде чем приступить к работе, в первые полгода за новичками ведется дополнительный контроль дежурными менеджерами. Дежурный менеджер может прослушать разговор, вклиниться в разговор и поправить оператора, если тот не прав. Мы никогда не оставляем неопытного оператора с клиентом один на один. В дополнение, сотрудники колл-центра разделены на разные группы по направлениям работы с клиентом. К примеру, есть группа ДТП. К ним попадают только те клиенты, которые звонят с места аварии. Операторы этой группы лучше всего владеют знаниями, которые необходимы, чтобы помочь человеку в этой ситуации. Они умеют успокоить клиента, быстро вызвать эвакуатор, аварийного комиссара, ГИБДД. Нам важно, чтобы пострадавший в ДТП человек не чувствовал себя брошенным.

Еще один аспект. «РЕСО-Гарантия» является агентской компанией. У нас более 20 тыс. агентов. Среди прочих тем, которые проходят на обучении все агенты, есть лекции по выплатам. Агентам подробно рассказывают о правовых основах страховых выплат, как строятся бизнес-процессы при выплатах, какие права и обязанности у агента и клиента при урегулировании убытков, каковы стандарты обслуживания. Таким образом, агенты понимают, что они могут потребовать от коллег, которые работают в урегулировании убытков.

Сопровождать клиента на всех этапах обслуживания – это своего рода миссия агентов РЕСО. Концептуально, агент РЕСО – это друг семьи, семейный страховой консультант и помощник. Он должен уметь проконсультировать клиента по всем вопросам касательно страхования, включая урегулирование убытка, должен быть всегда на связи с клиентом, помогать советом, имеет право знать о том, как происходит процесс урегулирования убытка, в том числе может до определенной степени в него вмешиваться. Например, если, по мнению выплатника, случай является не страховым и компания вправе отказать клиенту, мы прежде всего согласовываем возможный отказ с продавцом – страховым агентом.

Вообще отказ по выплате согласовывается внутри компании с несколькими структурами. Андеррайтеры должны дать свое одобрение на отказ, предварительно запросив мнение о клиенте в агентстве, которое с ним работает. Если продавец объяснит, почему этот клиент очень важен компании, то последняя может пойти навстречу и осуществить страховую выплату, даже несмотря на то, что обстоятельства страхового случая представляются спорными.

Итак, мы обучаем сотрудников, доводим до их сведения политику компании, корпоративную культуру. Совершенствуем процедуры. Даже если оператору попадется придирчивый клиент, конфликта не произойдет, так как сотрудник будет действовать по отработанной процедуре, которая помогает избежать конфликтных ситуаций.