Стертый номер

День с утра не задался — не завелась любимая машинка, и на работу Катарине пришлось добираться на метро. Но по окончании рабочего дня она решила бессовестно воспользоваться служебным положением и затребовала служебный автомобиль — уже больно противно было под моросящим дождём топать до метро! Лимузина по статусу и.о. директора страхового агентства не полагалось, так что пришлось довольствоваться «фордиком» – мало того, что стареньким, так ещё и обклеенным со всех сторон логотипами страховщика.

Невезение, между тем, продолжалось: километра за два до дома машина увязла в тягучей «пробке». «Авария, наверное», – вяло подумала девушка и оказалась права. Поравнявшись с местом ДТП, её машина и вовсе вынуждена была остановиться: объезжавшие аварию автомобили образовали плотный затор.

С тех пор как Катарина начала работать в страховании, ко всем происшествиям, последствия которых она видела на дороге, девушка относилась исключительно с профессиональной точки зрения. Вот и сейчас она окинула взглядом место происшествия и моментально оценила ситуацию: так, виноват, очевидно, дядька на «мерине». Степень виноватости второго участника ДТП Катарина оценить не успела, так как в этот момент к вёзшему её «фордику» кинулся неизвестный ей мужчина. С криком «Ну, наконец-то!» он принялся открывать дверцу со стороны пассажира, с надеждой и восторгом глядя в лицо Катарине, изрядно, признаемся, перепугавшейся от такого излияния чувств.

– Что вы делаете?! – завопила девушка, когда неизвестный поклонник изо всех сил потянул её за руку из автомобиля. – Куда вы меня тащите?

– Как куда? – в свою очередь изумился мужчина. – Документами заниматься...

– Какими документами?! Вы чего от меня хотите? Вы кто такой?

Мужчина замер, наконец-то почувствовав, что делает что-то не то.

– Стоп. Вы что, не мой аварком?

Катарина выдернула руку из его лапищи и на всякий случай отступила на пару шагов.

– Нет, я не ваш аварком. Я вообще не аварком и никогда им не была.

– Так что, вы не ко мне приехали?

– Боюсь, что нет. Я домой еду...

Мужчина потерял к ней всякий интерес, развернулся и побрёл к своему «туарегу», развёрнутому от удара поперёк полосы.

– Стойте! – теперь уже Катарина ухватила его за рукав. – А вы почему, собственно, решили, что я ваш аварком?

– Потому что вы приехали на машине моей страховой компании. Вот я и подумал, что они всё-таки прислали аварийного комиссара.

Незадачливый автолюбитель грустнел на глазах. Катарине, напротив, становилось всё интереснее.

– Что значит «всё-таки прислали»? Вы вообще звонили в страховую? Вам что сказали?

– Я звонил, но мне сказали, что без номера полиса ничем не могут мне помочь. А я не могу назвать номер полиса.

– Почему?

– А он стёрся...

Мужчина вынул из бумажника карточку-памятку, которую выдают всем застрахованным и на которой обычной ручкой от руки при заключении договора страхования записывают номер полиса. В самом деле: от долгого трения о подкладку бумажника номер полиса стёрся, и прочитать его не представлялось возможным.

– Я звоню в центр урегулирования убытков, а они без номера даже не разговаривают. А у меня «золотая» программа, мне аварком полагается и вообще...

Мужчина обиженно засопел, а Катарина внезапно прониклась сочувствием: обиду можно было понять, да и просто вдруг захотелось помочь человеку.

– Ладно. Я, конечно, не ваш аварком, но сейчас попробую хоть что-то сделать.

Остаток вечера девушка провела на дороге. Сначала она активно пыталась втолковать диспетчеру центра урегулирования убытков родной страховой компании, что помимо номера полиса в базе ещё должны храниться фамилия страхователя, номер автомобиля и прочие данные. значит, есть все основания приступить к обслужива-

нию клиента, даже если он не может прочитать этот несчастный номер на своей карточке. Но не тут-то было! Диспетчер своё дело знала и инструкцию помнила наизусть: «Сначала вы должны назвать номер полиса» – тьфу!..

Кончилось всё тем, что, махнув рукой на бюрократов, Катарина и в самом деле взяла на себя роль аваркома. Быстренько отправив своего подопечного пить кофе и подкреплять силы бутербродом в ближайшую кафешку, она мило пообщалась с другим участником ДТП, совершенно очаровала представителя его страховой компании (этот-то аварком быстро приехал!) и даже произвела неизгладимое впечатление на видавших виды работников ГИБДД, когда те наконец добрались до места аварии. В общем, вечер прошёл весело и необычно. Да и практика неплохая – до сих пор страхование с этой стороны Катарина не знала, но проследить, чтобы все документы были оформлены правильно, квалификации у неё, конечно, хватило.

***

А на следующий день состоялся тяжёлый разговор с начальником отдела урегулирования убытков. Сам начальник, Александр Иванович, тоже был человеком нелёгким. Его главное убеждение касательно своих собственных служебных обязанностей сводилось к тому, что все страхователи – или дураки, или жулики, и потому чем больше происшествий в их непутёвой жизни удастся признать нестраховым случаем, тем ближе мы все к мировой гармонии. С точки зрения экономики страхования, наверное, так оно и было. Но с другой стороны...

– Катарина Игоревна, голубушка, ну чего вы от меня хотите? – в деланном изумлении вздымал Александр Иванович руки к потол-

ку. – Наш диспетчер действовала в строгом соответствии со своими должностными инструкциями. Страхователь обязан назвать номер страхового полиса. Не может назвать, значит, обращение не может быть оформлено.

– Но ведь есть же ещё множество способов найти нужный полис в базе: по фамилии, по номеру автомобиля – разве это так сложно?

Спор на самом деле не имел перспективы. С одной стороны, действительно, существовала простая и ясная служебная инструкция, согласно которой у каждого обратившегося в компанию по поводу страхового случая первым делом необходимо было узнать номер полиса. С другой – налицо была банальная жизненная ситуация: карточка-памятка, на которой номер полиса был записан обычной ручкой, от долгого пребывания в бумажнике изрядно потёрлась, номер стал просто неразличим, прочесть его оказалось невозможно. И что делать?

Для Катарины ответ был очевиден – менять инструкцию. В конце концов, бумажка для человека или человек для бумажки?! Но не всё в этом мире подчиняется такой простой логике, особенно если речь идёт об огромной неповоротливой бюрократической машине, коей является обычно солидная страховая компания.

Необходимую служебную записку Катарина, конечно, написала, чем инициировала сложный процесс обсуждения возможности внесения изменений в алгоритм принятия заявлений о страховом случае по телефону. Но тут же выяснилось, что помимо простого изменения инструкции требуется ещё и некоторое усовершенствование программного обеспечения. И что нужен ещё дополнительный инструктаж сотрудников диспетчерской службы. А ещё дополнительно решили изменить сами карточки-памятки: Катарина даже оказалась в составе рабочей группы, которая придирчиво выбирала бумагу и ламинат – чтобы чернила не стирались слишком быстро. В общем, работа закипела нешуточная. А Катарину неожиданно для неё

самой делегировали на международную конференцию – что-то там про клиентоориентированные подходы в развитии бизнеса рассказывать. Конференция, правда, проходила в ближнем зарубежье, но всё равно приятно. Но главное – в конце тоннеля действительно появился свет более человечного отношения к клиентам.

***

– Да не бумагу и инструкции нужно менять, а людей воспитывать правильно, – сокрушённо махнул рукой Виктор Петрович, любимый дядя и временно отсутствующий по причине болезни директор страхового агентства, коего и замещала Катарина.

Дядя с племянницей созванивались каждый день, а в выходные девушка обязательно навещала болящего начальника — подробно отчитывалась о делах и заботах. Вот и в этот раз законную субботу родственники решили потратить не иначе как на обсуждение актуальной проблемы.

– Понимаешь, Катёк, инструкции ведь пишут для тех, кто думать не хочет, не может или боится. А мы именно что должны заставить людей думать – если, конечно, хотим, чтобы у нас было страхование с человеческим лицом, а не с тем самым местом, которым оно обычно к страхователю поворачивается. Кстати, а что тот твой подопечный с места ДТП, с которого всё и началось?

Катарина заулыбалась:

– Довольно склочный мужик оказался. Настрочил жалобу на работу центра урегулирования убытков – за то, что те не хотели принимать звонок без номера полиса. А потом вдруг позвонил мне и сообщил, что ему так понравился мой неформальный подход к делу, что он решил застраховать у меня свои торговые центры. Оказалось, дяденька – владелец сети торговой недвижимости. Только клиентом нашим он захотел стать при одном условии: в случае чего звонить он будет лично мне, и я лично буду заниматься его страховыми случаями.

Виктор Петрович захохотал:

– Это ты ему так в роли аваркома понравилась?

– Нет, это он в первый раз за весь свой опыт страхования почувствовал, что страховая компания вообще-то на его стороне баррикад.

Арина Радионова

Подписка на 2011

Оформить подписку на журнал Вы можете
- по каталогу «Роспечать», индекс — 81097
- через подписные агентства «Интер-Почта», «Коммерсант-Курьер», «МК-Периодика», «Урал-пресс»

В редакции — по цене 1200 руб. за экземпляр с учетом доставки заказной бандеролью по Москве и России

Журнал «Современные страховые технологии» издается 1 раз в 2 месяца.
МЫ ПИШЕМ О ТОМ КАК РАБОТАЮТ ЛИДЕРЫ РЫНКА

СЧЕТ № сст-2011

от «____» _____ 2011г.

Получатель: ООО «Современные страховые технологии»
Реквизиты получателя:
ИНН 7724602154 КПП 772401001
р/с 40702810800000003565 в КБ «Интеркредит» (ЗАО) г.Москва
БИК 044599957 к/с 30101810300000000957
Юридический адрес: 115516, г. Москва, ул. Луганская, д. 4, корп. 1

Плательщик: _____

№	Наименование товара	Единица измерения	Кол-во комплектов	Цена за комплект, руб.	Сумма, руб.
1	Журнал «Современные страховые технологии» (подписка на 2011г.)	Комплект (6 номеров)	1	**6545-45**	**6545-45**
				НДС 10%	**654-55**
				Всего к оплате:	**7200-00**

Внимание!
При оплате счета необходимо обязательно указать в графе «Назначение платежа»:
- номер данного счета
- почтовый адрес доставки (включая индекс)
- контактный телефон (с кодом города)
- Ф.И.О. получателя
- юридический адрес получателя (включая индекс).

Генеральный директор: _____/Т.Ю. Робулец/

Все вопросы по оформлению и продлению подписки можно задать по телефону (495) 641-05-67