



В настоящее время страховая компания «Согласие» осуществляет перевод всех региональных подразделений, занимающихся автострахованием, на единую базу данных.

В связи с этим в отчетности была отражена разовая операция по очистке баз данных филиалов от накопившихся за ряд лет расхождений (несвоевременное закрытие выплатного дела с истекшим исковым сроком и т.д.).

Указанная операция была необходима для предоставления во все последующие периоды отчетности выверенных и исключающих малейшие расхождения данных. Она носит технический характер и не отражает статистику отказов по компании за I полугодие 2013 г.

Количество реальных отказов СК «Согласие» по итогам первого полугодия по ОСАГО составляет 5% от общего объема урегулированных убытков, а по каско – 8%, тогда как общий процент отказов по страховому рынку по ОСАГО составляет 3,76%, по каско – 5,9%. Это свидетельствует о том, что данные СК «Согласие» находятся в пределах среднерыночных показателей.

Все необходимые пояснения и расчеты представлены ФСФР.

Клиентоориентированность является одним из главных принципов работы СК «Согласие». Компания непрерывно проводит мониторинги качества клиентского сервиса посредством методики NPS* и реализует мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания клиентов, в том числе в процессе урегулирования убытков. Высокое качество урегулирования по автострахованию в компании подтверждают результаты NPS-опросов клиентов, обратившихся с убытком по каско. В ходе исследования клиентов просят оценить по 10-балльной шкале вероятность того, что они порекомендуют страховую компанию «Согласие» своим друзьям и знакомым. За последний год показатель NPS уверенно и стабильно растет. Так, по итогам III квартала 2012 г. данный показатель колебался в районе нуля, а по итогам

II

квартала 2013 г. достиг 23%.

** Net Promoter Score (NPS) – чистый индекс лояльности клиентов, равный превышению доли удовлетворенных клиентов над клиентами, которые точно не готовы рекомендовать компанию своим друзьям и знакомым.*

Источник: [Википедия страхования](#) , 18.09.13