

Рост числа полисов каско заставил страховщика «РСТК» открыть отдельный центр урегулирования убытков.

Компания «РСТК», которая входит в топ-20 Петербурга по каско, открыла центр урегулирования убытков. РСТК сумела заметно развить этот бизнес в прошлом году, после того как ее возглавил пришедший из компании «Оранта» Валерий Луньков. В 2010 году у РСТК было 58-е место по каско.

Центр площадью 380 м² находится на Петроградской стороне, помещение взято в аренду. Ранее на этом месте был центр урегулирования «Спасских ворот», поэтому инвестиции в переоборудование были небольшие. Центр стал необходим страховщику, так как его сборы по каско увеличились в разы. За 2010 год РСТК собрала 9 млн рублей по этому виду, а за 2011 год – 234 млн. «Причина открытия центра не в экономии, а в качестве обслуживания, – отмечает Валерий Луньков. – Если поток клиентов по автострахованию превышает 20–30 человек в день, то необходима автоматизация выплат, а для этого нужно отдельное помещение».

Обманутые ожидания

Если некрупная компания не придает значения увеличению количества клиентов по автострахованию, то у нее появляются проблемы: увеличиваются очереди, сотрудники не справляются, люди выражают свое недовольство. Все это могут услышать покупатели страховых полисов, которых ругань может отпугнуть. В том числе и поэтому центры выплат располагаются отдельно от центров продаж.

Также требования к центрам выплат несколько отличаются от центров продаж: должна быть транспортная доступность, парковка и желательно искусственное уличное освещение для осмотра повреждений в вечернее время. Поэтому у лидеров на рынках каско и ОСАГО, таких как «Росгосстрах» и «РЕСО-Гарантия», по два центра, на севере и на юге города. У компаний со сборами поменьше (СОГАЗ, «Ингосстрах») центр один.

Некоторые страховые компании строят большие красивые офисы с удобными условиями ожидания. «Но разочарование клиентов будет еще большим, если ожидания от красивого офиса не будут соответствовать качеству обслуживания», – говорит Александр Остроумов, заместитель гендиректора компании «КИТ Финанс Страхование». По его мнению, главное в центре урегулирования убытков – специалисты, которые могут грамотно организовать работу: проверять счета и отсекают как попытки завышения выплат, так и мошенничество.

Прекрасное далеко

Без центра выплат обходится только компания «Интач Страхование», которая практикует удаленное урегулирование. В этом случае страховой случай оформляется непосредственно на станции технического обслуживания, без поездки в страховую компанию.

«В зависимости от размера портфеля экономия на обслуживании в собственном офисе может достигать несколько миллионов рублей в год по сравнению с аналогичными услугами на аутсорсинге, – считает Александр Жогин, руководитель управления урегулирования убытков Северо-Западного дивизиона компании «Ренессанс Страхование». – Но удаленное урегулирование также необходимо – это элемент требуемого клиентом сервиса».

Источник: [Деловой Петербург](#), № 44, 19.03.12

Автор: Карчик Г.