



*ОАО «АльфаСтрахование» провело внутреннее расследование ситуации с урегулированием страхового случая клиентки компании Анастасии Семеновой.*

Путешествуя по полуострову Юкатан (Мексика), Анастасия пострадала в тяжелом ДТП. В ходе организации помощи возникли сложности во взаимодействии вовлеченных в процесс урегулирования сторон, в том числе из-за нетипичного поведения местных медицинских учреждений. «АльфаСтрахование», осознавая ответственность за настоящих и будущих клиентов, провело всестороннюю проверку процессов организации услуг при наступлении страховых случаев и порядка взаимодействия с подрядчиками по страхованию выезжающих за рубеж. В ходе расследования были проанализированы действия сотрудников подразделений «АльфаСтрахования» и сервисной компании, задействованных на всех стадиях урегулирования страхового случая.

Основными причинами возникших сложностей стали нарушения во взаимодействии сотрудников сервисной компании с представителем застрахованного лица, недостаток оперативной информации, а также недоработки местного провайдера медицинских услуг. «АльфаСтрахование», учитывая опыт урегулирования страхового случая Анастасии Семеновой, определило условия комплексного обновления протоколов работы с сервисной компанией, регламентирующих процессы урегулирования.

По результатам расследования была пересмотрена система взаимодействий «АльфаСтрахования» с подрядчиками с учетом специфики различных регионов мира и разницы во времени, проведено обучение с целью повышения квалификации сотрудников. К сотрудникам, отвечавшим за координацию действий по оказанию помощи застрахованной, применены меры дисциплинарного взыскания.

Сейчас Анастасия и ее супруг находятся в России. Возвращение произошло в полном соответствии с пожеланиями клиента и согласно рекомендациям лечащих врачей. «АльфаСтрахование» возместило семье все заявленные к возмещению расходы, связанные с перелетом супруга, телефонными переговорами и его проживанием в Мексике.

«Мы подтверждаем, что медицинская помощь была оказана в необходимом объеме, включая хирургическое лечение травмы глаза, и без финансовых расходов с нашей стороны. В настоящее время претензий к компании ОАО «АльфаСтрахование» мы не имеем», – говорит супруг Анастасии Семеновой Николай.

Источник: [Википедия страхования](#) , 10.05.16