



ЮГОРИЯ
СТРАХОВАНИЕ

Claims&Pays-2022. Урегулирование
убытков в страховании.

Как построена работа по минимизации числа жалоб на Вашу компанию в части урегулирования?

10 (6)

место в рейтинге ЦБ
по количеству жалоб
по ОСАГО за I
полугодие 2021г.

Место в рейтинге	Страховые компании	Индикатор потребительского риска (количество жалоб на 10 000 заключенных договоров)
1	Медэкспресс	0,00
2	Ресо-Шанс	0,00
3	Мегарусс-Д	0,00
4	Спасские ворота	0,00
5	ПАРИ	0,00
6	Двадцать первый век	0,00
7	Ингосстрах	0,03
8	Ресо-Гарантия	0,04
9	Совкомбанк	0,04
10	Югория	0,07
11	ГАЙДЕ	0,07
12	Астро-Волга	0,08
13	ЭНЕРГОГАРАНТ	0,10
14	Боровицкое СО	0,10
15	АльфаСтрахование	0,12

Как мы работаем с жалобами на урегулирование убытков

РАБОТА С КЛИЕНТОМ

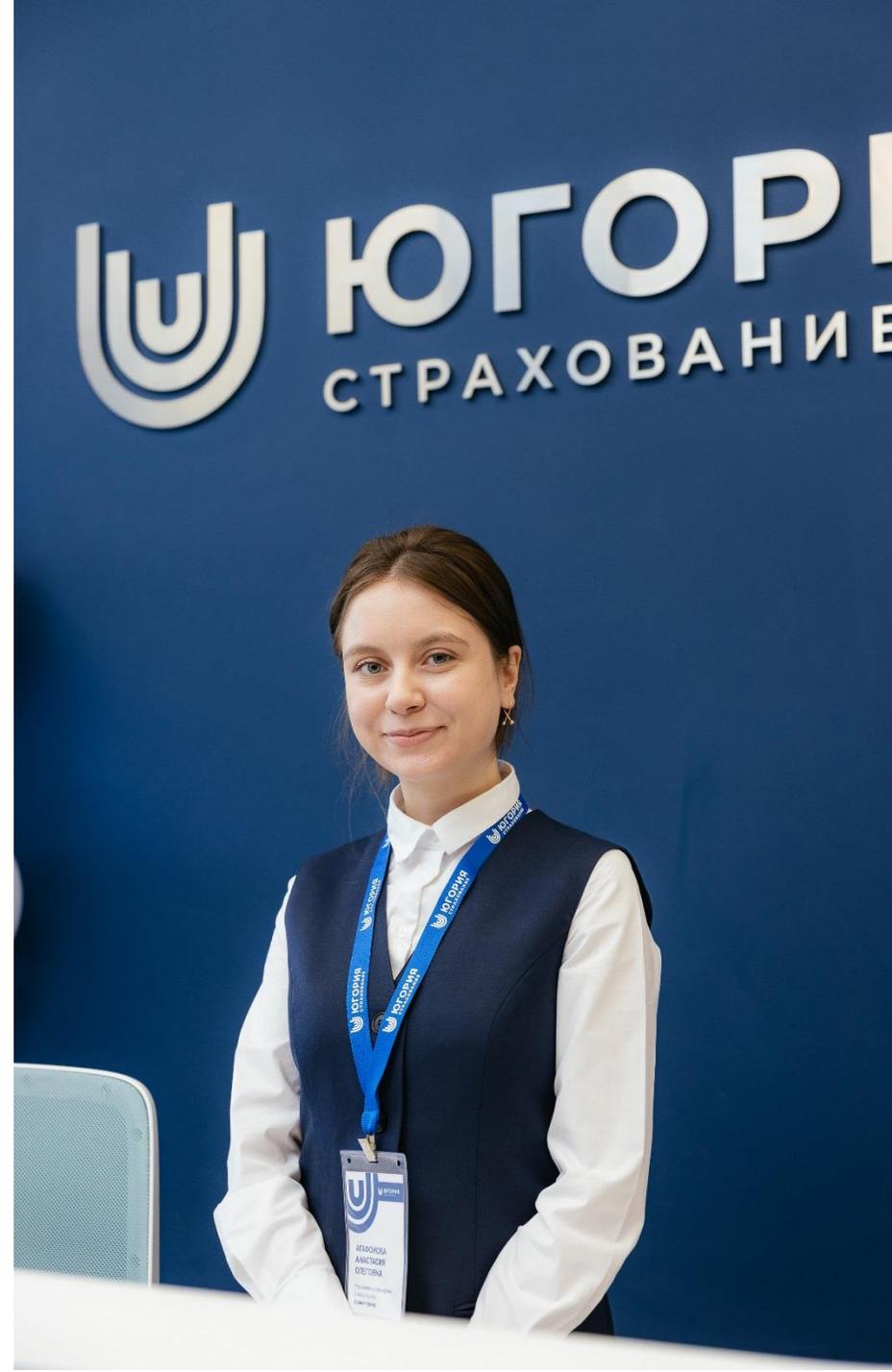
- Разъяснение условий страхования
- Разъяснения порядка урегулирования
- Информирование об этапах УУ

РАБОТА С СОТРУДНИКАМИ

- Клиентоориентированный подход
- Контроль сроков
- Автоматизация процессов

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

- Работа с отзывами в Интернет
- Формирование образа СК





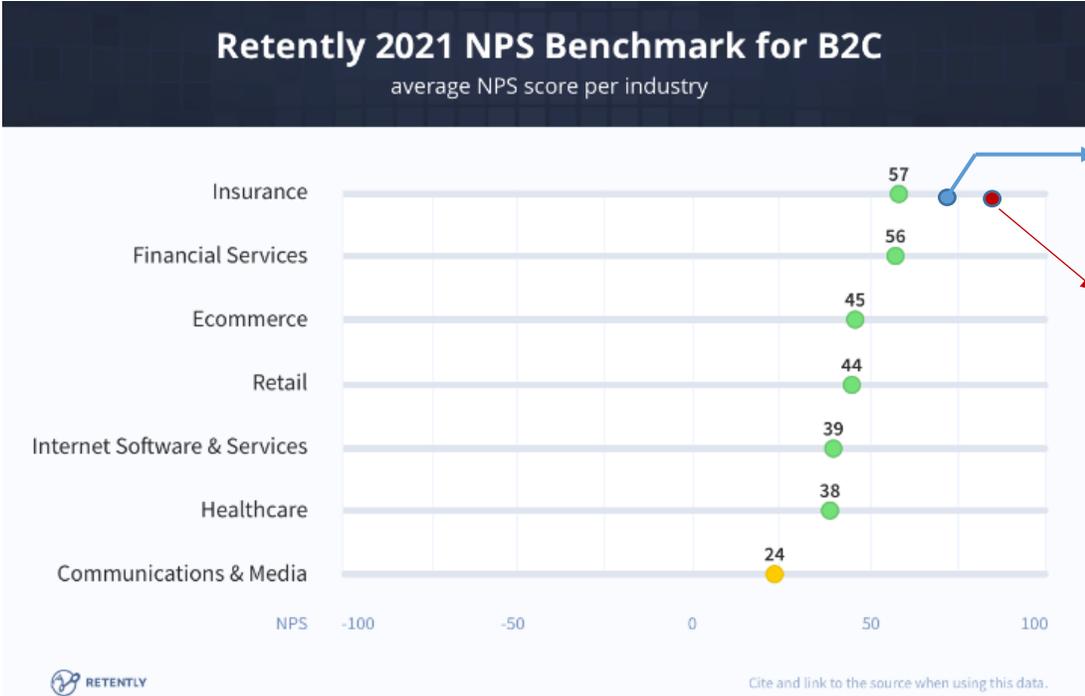
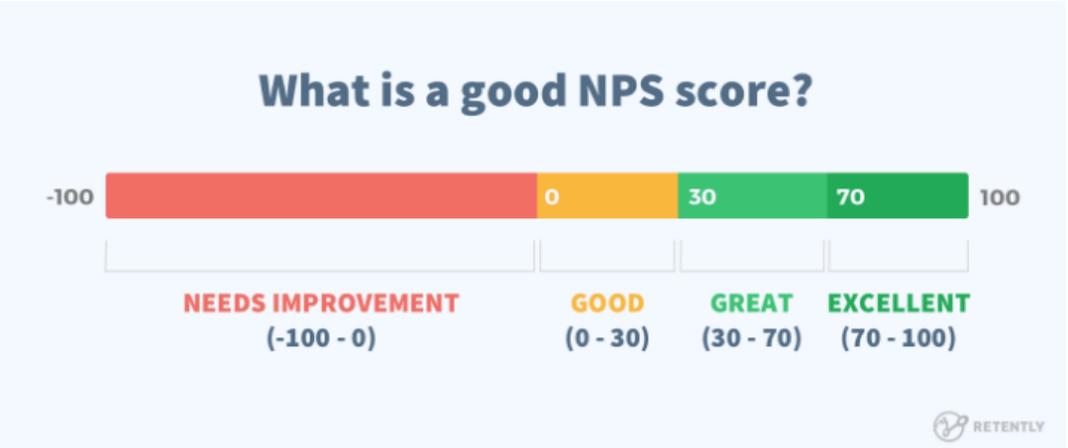
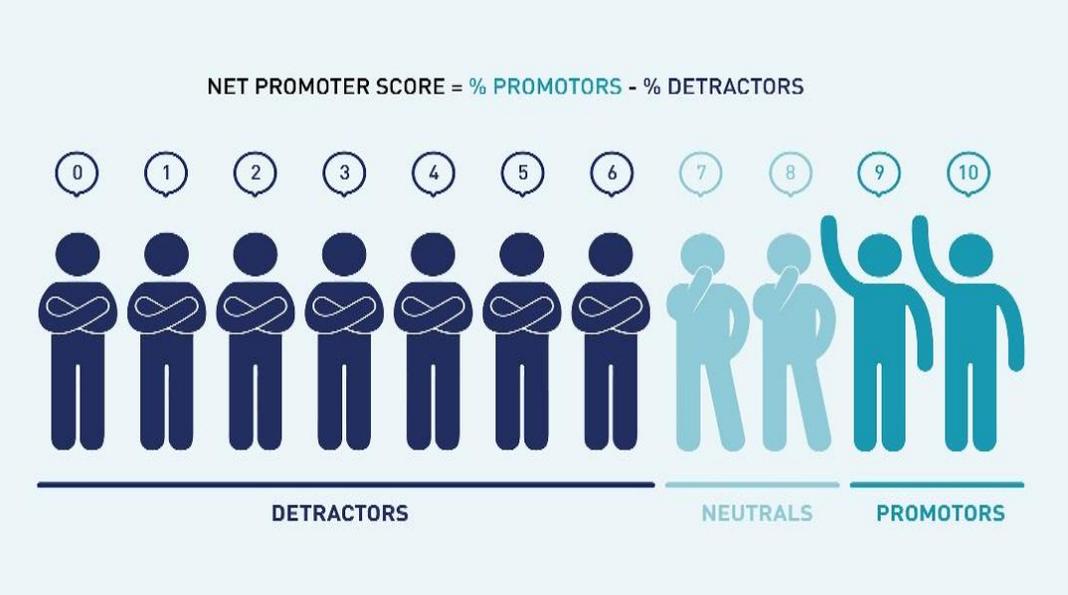
1 место СРАВНИ.РУ
1 место РУСТРАХОВКА
1 место ВЫБЕРУ.РУ
3 место АСН
5 место БАНКИ.РУ

-
- СКОРОСТЬ ОТВЕТА КЛИЕНТУ
 - ПОДДЕРЖКА 7/7
 - ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ОФИСАХ
 - БЫСТРЫЕ ВЫПЛАТЫ

Измеряете ли Вы уровень
удовлетворённости клиентов сервисом
Вашей компании? Какой вклад в
формирование лояльности вносят выплаты
и урегулирование?

NPS (Net Promoter Score) — индекс потребительской лояльности

Оценка удовлетворенности клиента — важный фактор успеха любой компании!
 Что такое NPS?



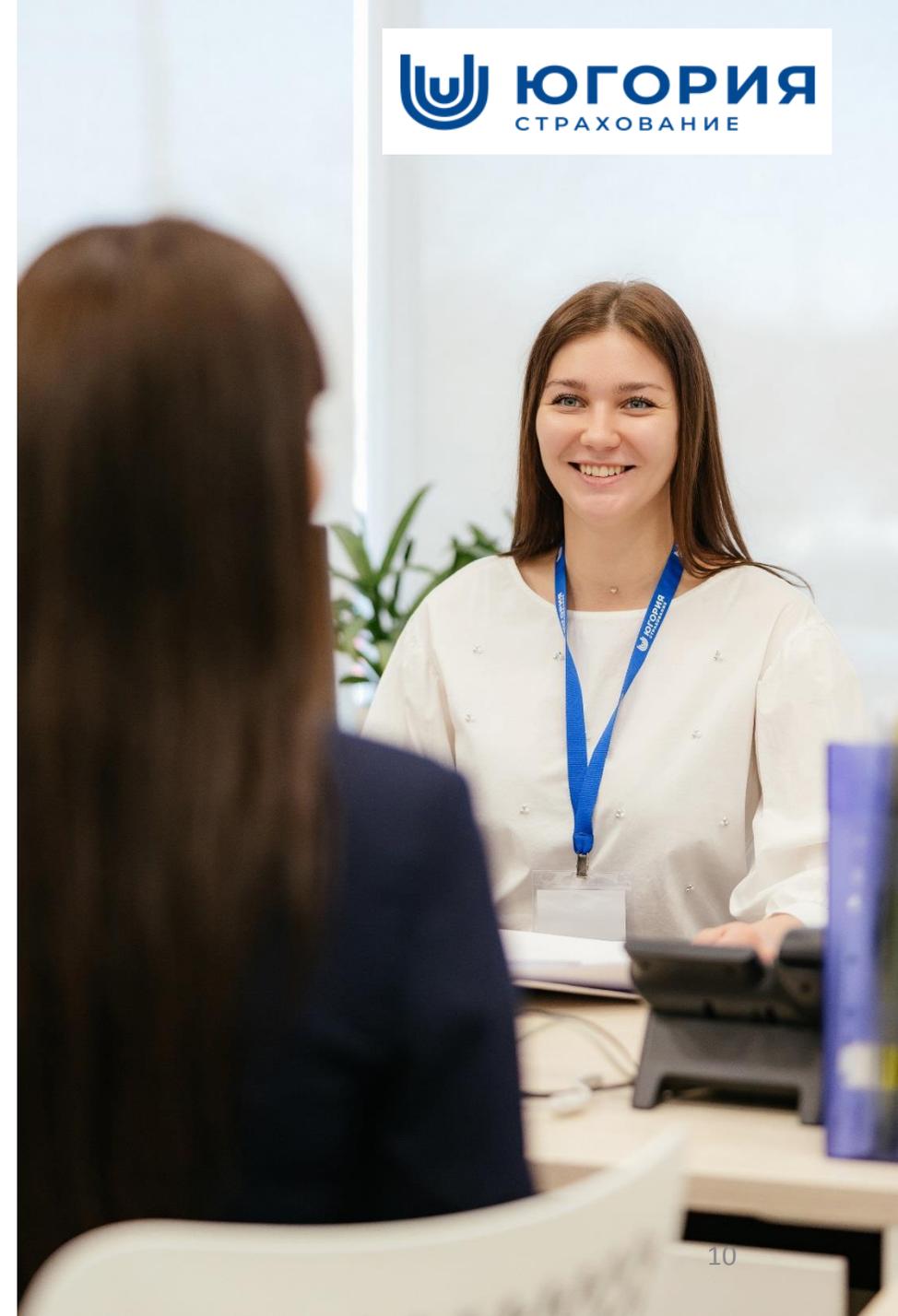
Вклад в формирование лояльности выплат и урегулирования

Выплата – момент профессиональной самореализации.

NPS – измерение после осуществления страховой выплаты

На лояльность влияют:

- скорость выплаты / направления на ремонт
- размер выплаты
- качество обслуживания и индивидуальный подход





8 800 100-82-00

Круглосуточный федеральный контакт-центр.
Звонок по России бесплатный.

www.ugsk.ru