

Клиентское счастье:
быстрые выплаты
и низкая доля жалоб.

Формула клиентского счастья.

Выгодная цена + Удобный сервис +

Быстрые выплаты
(урегулирование)


= Довольный клиент

Положительная оценка нашей работы.

ТОП 10,
в рейтингах
отзывиков
страхования. 👍

АСН, БАНКИ.РУ, СРАВНИ.

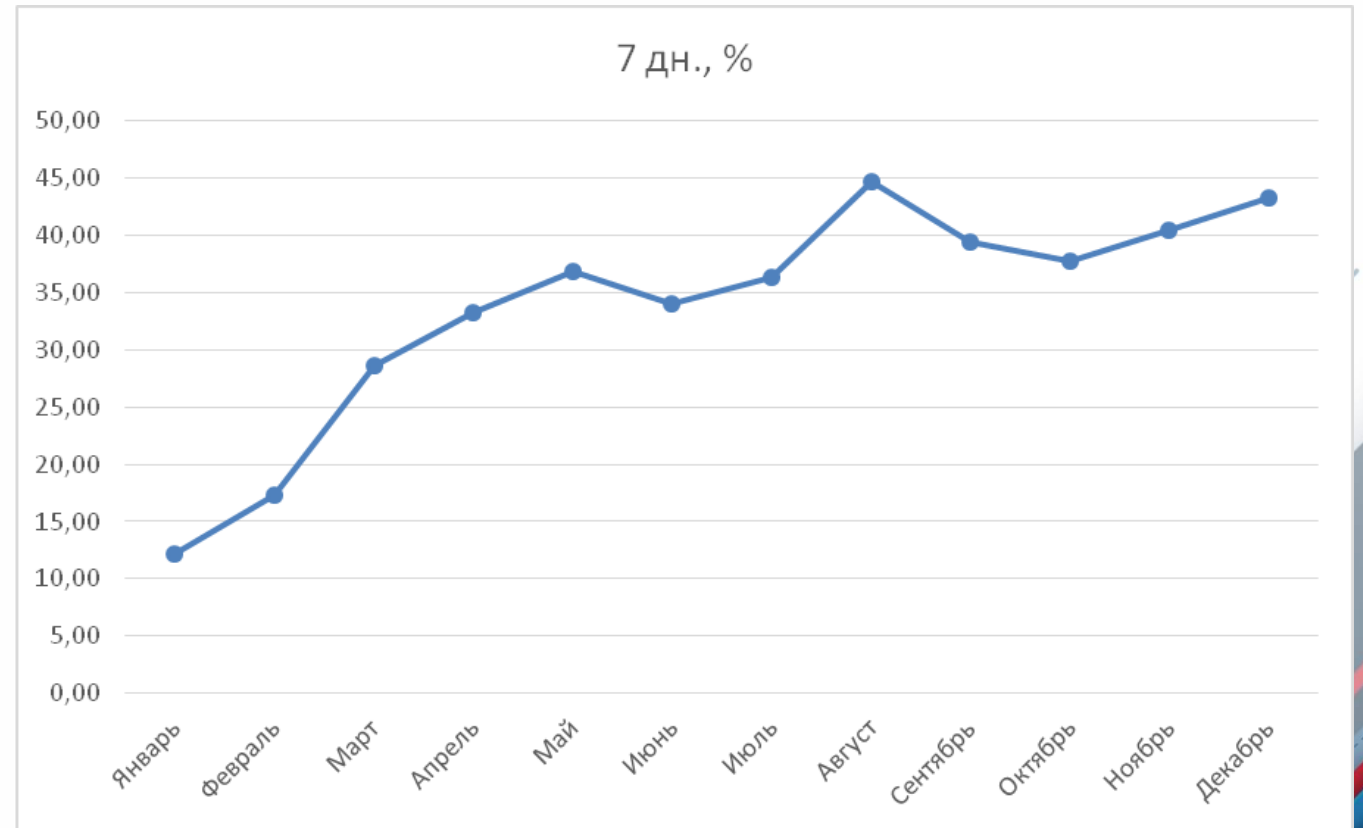
Низкая доля жалоб
у финомбудсмена. 👍

Пролонгация
более 50% 👍

Ставим перед собой амбициозные цели по выплатам на 2021 - 2022 год. 🚀

Более 70% выплат урегулировать в течение 7 дней!

| Месяц 2020 | Доля выплат в 7 дней, % |
|--------------|-------------------------|
| Январь | 12,21 |
| Февраль | 17,26 |
| Март | 28,56 |
| Апрель | 33,26 |
| Май | 36,76 |
| Июнь | 33,96 |
| Июль | 36,31 |
| Август | 44,60 |
| Сентябрь | 39,37 |
| Октябрь | 37,72 |
| Ноябрь | 40,46 |
| Декабрь | 43,28 |
| ИТОГО | 32,76% |



Наши задачи, для осуществления плана.

- Ревизия партнерской сети в регионах.
- Выявление партнеров, систематически нарушающих сроки урегулирование на своем этапе;
- Выявление партнеров, стабильно демонстрирующих отклонение от нормативных экономических показателей, принятых в компании;
- Выявление проблем, с которыми сталкиваются партнеры при урегулировании (отсутствие нормативной базы, сложности в коммуницировании с подразделениями, задействованными в урегулировании)
- Проведение обучения партнеров стандартам Компании по урегулированию;
- Расторжение договоров на оказание услуг по урегулированию с недобросовестными партнерами;
- Поиск и привлечение новых партнеров;



Единая площадка обмена информации и удобный канал оповещений для клиентов.



LOTUS IBM.

Единая информационная система для отдела урегулирования и партнёрской сети.



Информирование и обмен документами с клиентами.

Три фаворита мессенджеров в России за 2020 год. География использования.



Подключение к дистанционному каналу урегулирования партнеров региональной сети.

Как это работает:

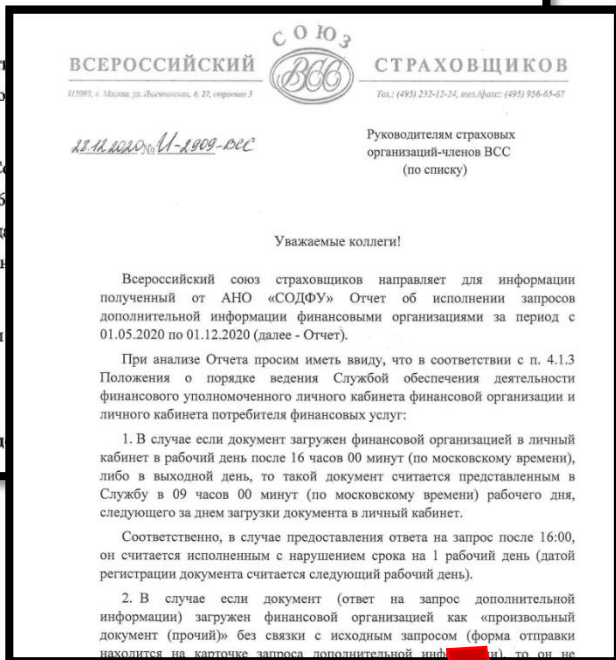
- партнер получает заявку с обращением из Call-центра;
- связывается с клиентом, согласовывает удобное время и место встречи;
- в случае необходимости выезда, прибывает на место, проводит осмотр, тут же удаленно загружает в систему фото, акт осмотра и направляет на расчет;
- расчетный центр в течение 15-20 мин. производит расчет ущерба,
- с клиентом подписывается соглашение, заявление на выплату, документы направляются на принятие решения;



Статистика по финомбудсмену.

Данные из РСА.

Запросы финомбудсмена.



| СК | Кол-во договоров вступивших в силу* в тыс. | Запросы к финомбудсмену. | Процент запросов на 1000 договоров, % |
|------------------|--|--------------------------|---------------------------------------|
| Астро-Волга | 443 | 309 | 0,70 |
| АСКО-Страхование | 909 | 1254 | 1,38 |
| Югория | 823 | 1608 | 1,95 |
| Энергогарант | 367 | 801 | 2,18 |
| Согласие | 681 | 1620 | 2,38 |
| ИНГОССТРАХ | 1 960 | 5559 | 2,84 |
| РЕСО-Гарантия | 2 631 | 7962 | 3,03 |
| АльфаСтрахование | 2 418 | 8009 | 3,31 |
| ВСК | 1 766 | 5944 | 3,37 |
| Росгосстрах | 2 572 | 10723 | 4,17 |
| МАКС | 349 | 1779 | 5,10 |
| Ренессанс | 478 | 3108 | 6,50 |
| Согаз | 920 | 6619 | 7,19 |

Данные из ВСС.

Страховой портфель на 2020 год.

Число договоров ОСАГО



- Коместра
- СДС
- СК Самара
- ПСА
- Страж
- СервисРезерв
- Ангара
- Росэнерго
- Сибирский спас
- Астро-Волга
- Белая Башня
- Астро-Волга (кураторы)
- ВостСибЖассо

Добровольные виды страхования

- Коместра
- СДС
- СК Самара
- ПСА
- Страж
- СервисРезерв
- Ангара
- Росэнерго
- Сибирский спас
- Астро-Волга
- Белая Башня
- Астро-Волга (кураторы)
- ВостСибЖассо



Входим в **ТОП 10**
 страховых компаний в клиентских рейтингах.



| | | | | | | |
|----|------------------------------|------|------|--------------|-----|-------|
| 7 | Абсолют Страхование | 33,5 | 2,75 | 48 из 182 | 11 | 137 |
| 8 | Капитал Life | 31,2 | 1,63 | 123 из 521 | 36 | 481 |
| 9 | Группа Ренессанс Страхование | 31,1 | 1,87 | 735 из 1 643 | 100 | 1 536 |
| 10 | Астро-Волга | 28,8 | 3,29 | 34 из 178 | 4 | 91 |



| | | | | |
|----|--|-------|-----|------|
| 4 | РЕСО-ГАРАНТИЯ | 89.69 | 643 | 4403 |
| 5 | Абсолют Страхование (бывш. ИСК ЕВРО-ПОЛИС) | 88.19 | 12 | 266 |
| 6 | Тинькофф Страхование | 87.06 | 46 | 493 |
| 7 | АСТРО-ВОЛГА | 79.47 | 83 | 438 |
| 8 | РЕНЕССАНС СТРАХОВАНИЕ | 79.29 | 389 | 2504 |
| 9 | КАПИТАЛ LIFE | 76.56 | 173 | 611 |
| 10 | ОБЪЕДИНЕННАЯ СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ | 75.44 | 159 | 452 |
| 11 | ИНГОССТРАХ | 73.23 | 524 | 1966 |



Клиентский рейтинг страховых компаний

Клиентский рейтинг страховых компаний рассчитывается на основе количества и качества отзывов, а также активности представителей страховых компаний при решении проблем пользователей. [Полное описание методики.](#)

По активности страховых в отзывах ?

Золотой рейтинг

Вид продукта

ОСАГО

Найти страховую...

| | Страховые | Клиентский рейтинг | Средняя оценка | Отзывы клиентов | Зачтенные отзывы | Решено проблем | Ответов страховых |
|---|---------------------|--------------------|----------------|-----------------|------------------|----------------|-------------------|
| 1 | Астро-Волга | 95 | 4.6 | 376 | 180 | 24 | 213 |
| 2 | Югория | 86 | 4.5 | 1996 | 518 | 34 | 546 |
| 3 | Абсолют Страхование | 85 | 4.3 | 279 | 28 | 15 | 43 |

Особенности 2020 и 2021 года.

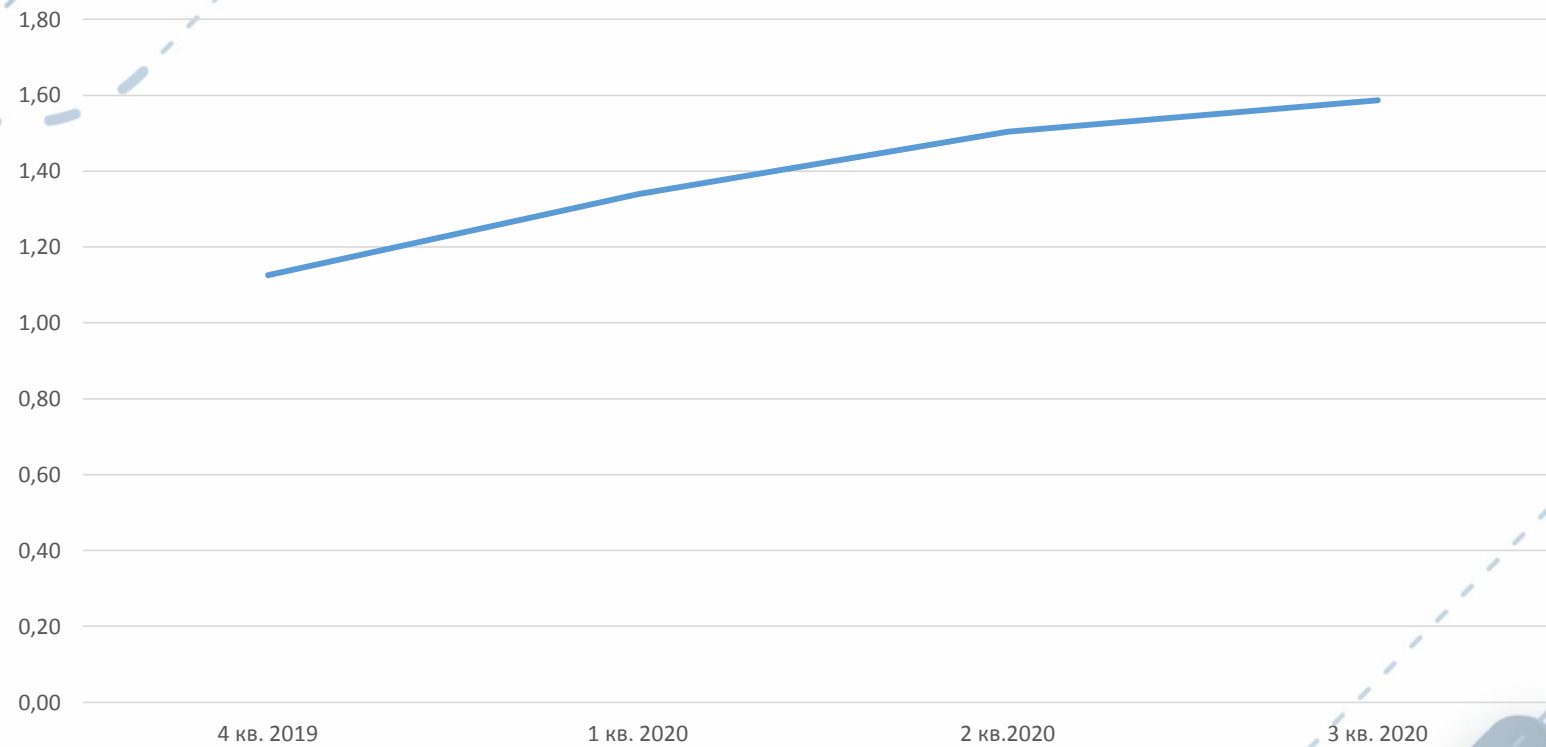
Частота страховых событий. Локдаун апреля и мая 2020 года на 30% улучшил этот показатель. Но все остальные месяцы частота страховых событий была обычной. **В 2021 году локдаунов и подарков не ожидаем.**

Средняя выплата. В конце 2020 года увеличилась на 20%. **В 2021 году можно ожидать дальнейшее повышение среднего убытка.**

Средняя премия на рынке. В 2020 году впервые за 4 года перестала снижаться и пошла вверх. Рост средней выплаты и ужесточение требований к капиталу страховых компаний будут и **в 2021 году двигать премию вверх.**

Финансовые показатели компании.

Коэффициент достаточности капитала.



ИТОГО:

1. Сейчас 43,28 % выплат осуществляется за 7 дней, план 70%.
2. Быстрое урегулирование с помощью Wats Upp и единый обмен данными в LOTUS IBM.
3. Развитие и автоматизация удаленного канала урегулирования.
4. Ревизия партнёрской сети и подключение новых партнеров.
5. Жесткий контроль за сроками выплат.
6. Отработка и контроль жалоб и обращений к финомбудсмену.
7. Рост в клиентских рейтингах до ТОП 5.
8. Сохранения стабильности компании, фокус на наращивание капитала.

(Соответствие новым требованиям финансовой устойчивости от Банка России.)



Спасибо за внимание!



С уважением,
Генеральный директор
АО «СК»Астро-Волга»
Ярослав Остудин

Подписывайтесь на меня в социальных сетях!



<https://www.facebook.com/yaroslav.ostudin>



<https://www.instagram.com/yaroslavostudin/>



<https://vk.com/yaroslav.ostudin>