

Региональный центр урегулирования убытков филиала компании «Росгосстрах» в Приморском крае продолжает принимать заявления от граждан, автомобили которых были повреждены в многочисленных ДТП, спровоцированных гололедом и метелью в конце минувшей недели. Накопленный в компании опыт урегулирования масштабных страховых событий и отлаженные бизнес-процессы в филиале позволяют всем подразделениям оперативно реагировать на увеличение клиентского потока и не допускать сбоев в урегулировании обращений страхователей.

Напомним, что 17 и 18 ноября значительная часть Приморья оказалась в активной зоне циклона — на край обрушился сильный ветер, а затем начались обильные снегопады. На дорогах сразу образовались снежные заносы и полосы обледенения, что неизбежно привело к скачкообразному росту количества ДТП.

С учетом непростой погодной ситуации уже в понедельник 20 ноября все подразделения Приморского филиала, занимающиеся урегулированием убытков, были переведены на особый режим работы. В частности, весь личный состав РЦУУ во Владивостоке был готов к наплыву клиентов.

«Но в первый день к нам поступило всего 13 заявлений по ДТП, случившимся 17 ноября, причем, большая часть — по Европротоколу, — рассказал начальник РЦУУ Алексей Мананко. — Видимо, это было связано с тем, что из-за большого количества аварий с участием более чем двух автомобилей еще не все успели получить документы о ДТП в ГИБДД. Во вторник поток был более оживленный, и клиенты обращались с документами компетентных органов. А основной наплыв пострадавших автомобилистов пришелся на среду, четверг и пятницу. Но мы были к этому готовы и сохранили темп обслуживания». Принятые в компании «Росгосстрах» и единые для всей страны стандарты клиентского сервиса предполагают максимально оперативную обработку поступающих от страхователей заявлений. В РЦУУ во Владивостоке на прием одного клиента у администраторов уходит в среднем 15-20 минут. За это время обращение клиента регистрируется в системе, и либо производится предварительный расчет суммы ущерба и клиенту предлагается выплата по проекту «Быстрые деньги» (в среднем, в течение 3 дней), либо выдаётся направление на СТОА, отвечающую потребностям клиента. Столько же времени занимает и осмотр автомобиля экспертом в РЦУУ. Кроме того в течение всей недели во Владивосток активно проводились выездные осмотры автомобилей, которые были сильно повреждены в ДТП и утратили способность к самостоятельному передвижению.

Благодаря слаженной работе сотрудников РЦУУ во Владивостоке даже в моменты пиковой нагрузки в среднем для того, чтобы пройти осмотр и подать документы в порядке живой очереди, клиентам требовалось не более 1 часа, подчеркивает Алексей Мананко.

Источник: Википедия страхования, 24.11.2017