

В I полугодии 2018 г. операторы «Сбербанк страхование жизни» произвели более 40 тысяч звонков клиентам, впервые оформившим договоры инвестиционного страхования жизни (ИСЖ). Цель этих welcome-call – убедиться в понимании клиентом выбранного продукта и напомнить о возможности расторгнуть договор в «период охлаждения». 98% клиентов после welcome-call сохранили договоры ИСЖ, а, следовательно, изначально приняли осознанное решение о приобретении этого продукта.

Сервис welcome-call для клиентов, приобретающих полисы инвестиционного страхования жизни в Сбербанк Премьер, действует в СК «Сбербанк страхование жизни» с 2016 года. Звонки практикуются для того, чтобы убедиться, что страхователь правильно понял приобретенный продукт и владеет необходимой информацией о возможностях и ограничениях программы ИСЖ. Клиентам, дозвониться до которых не удается с нескольких попыток, направляют sms-сообщение о том, что нужно ознакомиться с условиями договора в течение 14-дневного «периода охлаждения». Если при детальном рассмотрении клиента не устраивают параметры полиса ИСЖ, в эти две недели он может расторгнуть договор и вернуть полную сумму взноса.

Во время welcome-call клиенту задают прямые вопросы, чтобы убедиться в его понимании ключевых аспектов договора, а именно того, что программа ИСЖ не является депозитом, доходность программы не гарантирована и определяется ситуацией на финансовом рынке к моменту окончания договора и что при досрочном расторжении договора ИСЖ клиент получает выкупную сумму, которая меньше суммы уплаченных взносов.

«По итогам welcome-call лишь 2% клиентов, впервые решивших оформить полис ИСЖ в первом полугодии 2018 года, приняли решение о расторжении договора в период охлаждения. Учитывая сложность продукта и разнообразие финансовых инструментов, предлагаемых в банке, это очень хороший показатель. Он демонстрирует, с одной стороны, высокую финансовую грамотность клиентов, а с другой – качество работы клиентских менеджеров наших каналов продаж, – комментирует Наталья Белова, руководитель индивидуальных страховых продуктов СК «Сбербанк страхование жизни». – На этапе введения практики welcome-call клиенты расторгли до 8-10% договоров. Мы стремимся к тому, чтобы довести этот показатель не более чем до 0,5%. Помимо welcome-call, мы постоянно обучаем клиентских менеджеров, а также разрабатываем четкие и понятные памятки, которые вручаются клиентам при каждой продаже ИСЖ. С учетом этого комплекса мер мы рассчитываем выйти на почти 100-процентное сохранение заключенных договоров ИСЖ уже в самое ближайшее время».

Источник: Википедия страхования, 09.07.2018