

Качество урегулирования страховых событий и клиентского сервиса являются одними из главных инструментов для повышения имиджа страховой отрасли.

Об этом заявила генеральный директор СК «МАКС» Надежда Мартьянова, выступая на стратегической сессии форума «Страховой бизнес в эпоху перемен», который состоялся в Москве 30 ноября 2018 года.

По словам Н.Мартьяновой, страховой рынок прошёл эпохальный этап с точки зрения повышения качества урегулирования, и об этом необходимо сообщать в средствах массовой информации.

Руководитель СК «МАКС» отметила: «Мы относим к значительным достижениям высокую степень удовлетворенности наших клиентов. Если в 2015 году только 48 % страховых событий по ОСАГО урегулированы с заключением соглашения о размере страховых возмещений, то за три квартала 2018 г. соглашения заключены в 90 % случаев.

Соотношение количества судебных исков и числа выплат по ОСАГО снизилось с 38,5 % в 2015 году до 5 % по итогам 9 месяцев текущего года. Всё это – результат максимальной автоматизации бизнес-процессов компании, информационная система которой практически исключает вероятность нарушения регламентов на всех этапах урегулирования страховых событий».

Ежегодный форум «Страховой бизнес в эпоху перемен» организован Агентством страховых новостей (АСН). В нем приняли участие владельцы и руководители страховых компаний и представители Центрального банка РФ, Минфина, ФАС, ВСС. Это форум, на котором происходит прямой диалог между бизнесом и государственными органами, обсуждаются самые актуальные и злободневные вопросы для страховщиков.

Источник: Википедия страхования, 30.10.2018