



*Государственная страховая компания «Югория» завершила процесс централизации урегулирования убытков, сосредоточив это важное направление деятельности в Федеральном центре, созданном год назад в Белгороде.*

Белгородский ЦУУ ускорил процесс принятия решений по страховым случаям и существенно повысил качество урегулирования убытков за счет централизованной обработки документов опытными высококвалифицированными инженерно-техническими кадрами.

В настоящее время в данном подразделении работает 120 специалистов. На базе центра проходит полный цикл рассмотрения выплатных дел клиентов компании, включая направление на СТОА, а также обратную связь, контроль и мониторинг работы станций. Сроки рассмотрения и вынесения решений по заявленным страховым случаям составляют не более пяти рабочих дней при условии своевременного предоставления полного пакета документов.

Еще одна задача, поставленная руководством компании перед продающими подразделениями, – оперативный прием документов по выплатным делам. В настоящее время все филиалы «Югории» осуществляют прием клиентов в день обращения.

В Московском филиале в среднем за день принимается к рассмотрению 35 заявлений. Кроме того, клиенты МФ имеют возможность записаться на прием заранее на удобное время.

В Санкт-Петербургском филиале за прошедшую неделю принято 226 первичных заявлений, в том числе по договорам каско – 129, ОСАГО – 97. За день принимается от 60 до 80 клиентов, из них 60% – по предварительной записи. Время ожидания в очереди – не более 20 минут. Ежедневно формируется график приема клиентов на следующий день по предварительной записи.

В Тюмени среднее количество заявлений по урегулированию убытков в день – 30. По желанию клиенты принимаются «день в день», но большинство предпочитают пользоваться системой электронной очереди, сокращая время ожидания до 5–10 минут. Кроме того, посетителям Тюменского филиала предлагаются питьевая вода и конфеты, в клиентской зоне работает детский уголок. Всем клиентам обеспечены удобные парковочные места.

Создание максимально эффективной и оперативной системы урегулирования убытков – одно из приоритетных направлений работы ГСК «Югория».

«Для клиентов качество наших продуктов в первую очередь определяется качеством выплат. Это означает справедливую оценку убытка и максимально возможную оперативность при его урегулировании. Краеугольный камень нашей идеологии: платим справедливо и быстро», – говорит генеральный директор ГСК «Югория» Алексей Охлопков.

Источник: [Википедия страхования](#) , 10.07.13