

В СК «Альянс» создана специальная рабочая группа по взаимодействию с клиентами и урегулированию убытков страхователей, пострадавших от наводнения в Краснодарском крае. В группу входят руководители и сотрудники подразделений по урегулированию убытков, клиентскому сервису и Южной дирекции компании. Все обращения граждан регистрируются операторами круглосуточного call-центра и вне очереди отправляются на обработку специалистам.

На настоящий момент в СК «Альянс» поступило 8 обращений по автострахованию. По 5 убыткам урегулирование находится на финальной стадии (по двум заявленным убыткам признана конструктивная гибель автомобилей, по трем – повреждения ТС с направлением на ремонт). Еще по 3 автомобилям решение будет принято в ближайшие дни. Общий размер выплат частным клиентам по автострахованию составит около 6 млн рублей. Все заявленные убытки планируется урегулировать до 1 августа.

По словам Владимира Иванова, директора центра урегулирования убытков по корпоративному страхованию ОАО «СК «Альянс», «в компании также находятся на рассмотрении 3 убытка по страхованию имущества (по двум из них в результате наводнения были полностью уничтожены склад и магазин по продаже мобильных телефонов; еще один убыток – незначителен: небольшие повреждения были нанесены промышленному оборудованию). Также заявлены убытки по договору страхования грузов – затоплено несколько автомобилей с молочной продукцией. Сейчас специалисты СК «Альянс» совместно с независимыми экспертами уточняют размер ущерба и собирают необходимые для принятия решения документы. Всего мы выплатим около 4,5 млн рублей».

Всего в компании застраховано 179 клиентов-физлиц из пострадавших регионов. Погибших в списке застрахованных нет. Профессиональные сотрудники клиентского сервиса СК «Альянс» осуществляют обзвон клиентов, узнают об их состоянии, напоминая о действующем договоре страхования и готовности компании исполнить свои обязательства. При наступлении страхового события клиенту сообщают, какие дальнейшие действия он должен предпринять.

Комментирует Наталья Щетникова, директор департамента развития клиентского сервиса ОАО «СК «Альянс»: «На настоящий момент нам удалось дозвониться 157 страхователям. Оставшимся 22 клиентам, с которыми мы не смогли связаться по телефону, будут направлены официальные письма. Наш контакт с пострадавшими был очень важной поддержкой для них в эти дни. Некоторым даже не верилось, что такое отношение со стороны страховой компании возможно».

Источник: www.wiki-ins.ru, 24.07.12