

В апреле 2023 года каждый пятый клиент, обратившийся в Единый контакт-центр «Росгосстраха», воспользовался возможностью получить дополнительную консультацию или услугу, предложенную от лица компании оператором ЕКЦ. Самыми востребованными услугами для автомобилистов была помощь в эвакуации автомобиля после поломки или с места дорожно-транспортного происшествия, а у клиентов с договорами личного и медицинского страхования — информационная поддержка по вопросам, связанным с налоговыми вычетами и получением социальных выплат от государства.

Единый контакт-центр «Росгосстраха» является для многих действующих и потенциальных страхователей основным каналом связи с компанией, точкой входа и источником получения информации. В целях качественного изменения уровня обслуживания клиентов в 2022 году страховщик принял решение расширить функционал операторов контакт-центра, которые ранее занимались только обработкой, фиксацией и навигацией входящих обращений. Теперь они также дополнительно оказывают информационно-консультационные услуги, которые могут понадобиться клиенту для решения его вопроса.

«Для страховщика XXI века просто регистрировать и навигировать обращения при контакте с клиентом уже недостаточно. Мы хотим, чтобы наш контакт-центр воспринимался страхователями как центр компетенций по широкому кругу вопросов, связанных с их потребностями, — говорит директор Департамента управления взаимоотношениями с клиентами ПАО СК «Росгосстрах» Светлана Бери. — Поэтому сегодня при обращении на горячую линию страхователь вправе рассчитывать на получение не только ответа на свой запрос, но и по желанию получить дополнительную сопутствующую информацию, которая может ему пригодиться».

Например, если клиент-автомобилист хочет получить помощь в непредвиденной ситуации на дороге, оператор расскажет, как лучше организовать процесс эвакуации поврежденного автомобиля и передаст заявку партнеру, который выполнит заказ по транспортировке машины к месту стоянки или ремонта. И этой услугой в апреле воспользовались через контакт-центр «Росгосстраха» 21% звонивших автомобилистов.

Если клиент хочет расторгнуть договор ОСАГО или каско в связи со сменой машины, консультант может подробно обрисовать наиболее надежный вариант оформления сделки купли-продажи (как составить договор, его содержание, обязательные поля, особые пункты, требующие внимания) или про покупку автомобиля с пробегом (на что обратить внимание при осмотре, какие поля в документах обязательны для верификации). Бесплатные консультации операторы «Росгосстраха» также предлагают автомобилистам с истекающим сроком полиса, если узнают в ответ о желании вскоре продать или купить машину. В апреле такой услугой воспользовались 4% обратившихся в ЕКЦ автомобилистов.

При обращении по полисам личного или медицинского страхования пользуются спросом бесплатные консультации о возможности получения налогового вычета по расходам на лечение — 42% звонивших согласились воспользоваться этой услугой. И 49% обратившихся в «Росгосстрах» по самому печальному поводу, уходу застрахованного из жизни, воспользовались информационной поддержкой компании по порядку получения социальной помощи от государства на погребение.

«Несмотря на обилие самых разных информационных источников, мы видим у многих наших клиентов очевидные пробелы в знаниях по важным вопросам, с которыми им приходится сталкиваться в непредвиденных жизненных ситуациях, — отмечает Светлана Бери. — И как страховщик, который берет на себя по договору финансовую защиту своих клиентов от этих непредвиденных ситуаций, можем оказать им не только материальную, но и информационную поддержку. И консультации наших специалистов получают высокую оценку у тех, кто ими воспользовался. Исследование клиентской удовлетворенности, которое мы проводили, показало, что средняя оценка оказанной «Росгосстрахом» консультации составила 9,2 по 10-балльной шкале».

Википедия страхования