

| ВОПРОС   | ОТВЕТ  |
|--|--|
| <b>АЛЬФАЛАЙТ</b>   |  |
| Почему на первичный бизнес по НЕ переходу из другой СК не выводите продукт «АльфаЛайт»?  | «АльфаЛайт» теперь доступен на новый залоговый бизнес  |
| По программе «АльфаЛайт» есть ли ограничения по страховой сумме?   | Нет  |
| По программе «АльфаЛайт» есть ли ограничения по маркам, моделям?   | Да, премиум, грузовики, спорткары и лидеры по угонам   |
| «АльфаЛайт» можно оформлять для некредитных авто?  | На пролонгацию и переход можно. Новый незалоговый – нет.   |
| <b>КАСКО С ПРОБЕГОМ</b>  |  |
| Ранее машины, приобретенные более месяца назад, страховать по КАСКО было невозможно. Сейчас для «КАСКО с пробегом» этот скоринг отменяют?  | Скоринг и проверки в «КАСКО с пробегом» такие же как в «АльфаБизнес», т. е. система будет пропускать новые ТС и «переходников»   |
| Клиент как-то влияет на выбор запчастей? С ним или с «АльфаСтрахование» согласовывает СТОА? Например, клиент согласен ждать оригинал.  | Если речь про «КАСКО с пробегом», в случае наличия предпочтение будет отдано восстановленным запчастям   |
| У меня клиент три года страховал КАСКО по «АльфаБизнес». Пролонгация на этот год – 44000, клиенту дорого. Я посчитал «КАСКО с пробегом», СП – 84000. В чем выгода?   | Когда получается такой расчет, это значит, что по пролонгации этого клиента мы страхуем ниже уровня рентабельности   |
| «КАСКО с пробегом» для авто отечественного производства получается до 6 лет только, а от сколько лет?  | От 0, запрета на страхование новых ТС нет. Если не дает заключить договор – то по другим причинам.   |
| В чем состоит разница для клиента между «АльфаБизнес» и «КАСКО с пробегом» помимо цены полиса, небольшого различия в предпродажной сегментации, использовании новых / б/у запчасти для ремонта? Еще есть практические отличия? | Других отличий нет, это по сути модификация АльфаБизнеса   |
| Кто принимает решение, какими запчастями будут ремонтировать ТС?   | По продукту «КАСКО с пробегом» – Страховщик  |
| А где можно получить список СТОА по КАСКО, в том числе по новому продукту «КАСКО с пробегом»?  | Он постоянно меняется, актуальная информация всегда в ФКЦ  |
| Что значит – «восстановленные» детали? Это б/у детали без признаков ремонта?   | Да   |
| <b>МИНИ-КАСКО</b>  |  |
| В чем отличие «КАСКО в Десятку»: а) если делать как новый договор, с осмотром; б) если делать из ОСАГО без осмотра, когда система сама предлагает?   | Отличий нет. Разница в порядке оформления договора.  |
| Увеличились запросы на страхование мини-КАСКО для ТС старше 10–15 лет, планируется ли разработка подобного продукта?   | «КАСКО от бесполисных» можно предлагать на сегмент старше 10 лет, «КАСКО от чужих ошибок» – до 15 лет  |
| <b>ПРОЛОНГАЦИЯ</b>   |  |
| При пролонгации договора КАСКО в «АльфаСтрахование» компания дала цену выше, чем при переходе в РЕСО. Клиент ушел в РЕСО, Москва   | По каждому клиенту оцениваем целесообразность и достаточность премии для получения положительной маржи. Такие клиенты при пролонгации могут быть дороже других СК, которые знают про клиента меньше. |
| Если клиент будет пролонгировать полис в личном кабинете, может ли он списать АльфаБаллы?  | На пролонгацию АльфаБаллы не работают  |

| ВОПРОС   | ОТВЕТ  |
|--|--|
| Клиент два года безубыточно страхует КАСКО ТС (15 млн, страхование с нуля). На третий год «АльфаСтрахование» отказывается продлевать договор без объяснения причин. Это связано с системой проверки, которую клиент не устроил на третий год?  | Да, каждый год мы скорим каждого клиента и система подсказывает «берем-не берем»   |
| <b>УРЕГУЛИРОВАНИЕ УБЫТКОВ</b>  |  |
| В «КАСКО с пробегом» при УУ используются новые/оригинальные и неоригинальные/восстановленные запчасти. В остальной линейке КАСКО («Бизнес», «Оптимальное» и т. д.) тоже для ремонта используются восстановленные б/у запчасти?   | В линейке полного КАСКО неоригинальные и восстановленные запчасти используются только в «КАСКО с пробегом»   |
| При урегулировании по договору КАСКО при обоюдной вине франшиза применяется? Есть нюансы при УУ?   | Франшиза применяется, особых нюансов нет   |
| Как происходит выплата по программе «КАСКО за 3», если моего клиента бьёт сзади бесполисник, и мой клиент врезается от удара в другую машину. Будет отремонтирована вся машина или только задняя часть автомобиля?   | Если ДТП оформлено одной справкой и определен один виновник, то рассматривается как одно ДТП   |
| Есть риск противоправных действий третьих лиц. А если ущерб по причине неосторожных действий третьих лиц (неумышленных)?   | Если в справке указан виновник и он не страх-ль/выгод-ль/допущенный к управлению, и при этом клиент не сам спровоцировал событие (например, передав ключи от ТС виновнику), то убыток, вероятно, будет урегулирован. Но в любом случае, необходимо смотреть конкретные документы из КО по убытку.  |
| Как урегулируется ремонт по классическому КАСКО, если при ПСО выявлены были повреждения:<br>1. Царапины и потертости:<br>а) новая потертость рядом;<br>б) деталь деформирована и подвержена замене после наступления СС.<br>2. Деформация элемента, скажем, маленькая:<br>а) появилась потертость после наступления СС;<br>б) сильный удар в поврежденную деталь, и требуется замена этого элемента.<br>Как будет урегулирован СС, если при ПСО были выявлены повреждения? | Невозможно ответить на данный вопрос, т. к. необходимо смотреть конкретные повреждения в ПСО и по убытку. Согласно правилам страхования, если повреждения более существенные, то урегулируем. Это означает, что если деталь была под окраску и при событии она также под окраску, то увеличения повреждения нет, соответственно окраска будет за счет клиента. Если была вмятина при страховании и деталь требовала ремонта/замены и в событии опять вмятина, то также вероятно будет ремонт/замена за счет клиента. В любом случае к каждому такому событию УУ подходит персонально и, особенно, по субрагационным убыткам идет навстречу клиентам. |
| Если ТС не на гарантии, застраховано по КАСКО – существует ли тенденция направления такого ТС по стеклам не к официалу?  | Если ТС страховалось не на гарантии, то направляется к неофициалу. При этом компания может направить и к официальному дилеру, если имеются с ним договорные условия, позволяющие ремонт по цене неофициалов.   |
| Как будет влиять отсутствие диагностической карты на урегулирование убытка?  | Если в документах из КО будет указано, что причиной ДТП стала неисправность ТС, то по КАСКО будет отказ вне зависимости от наличия ДК  |
| Кто запрашивает справку о погоде по риску «стихийные бедствия» – клиент или отдел выплат?  | Предоставление справки от Гидрометцентра – обязанность клиента   |
| ДТП на проселочной дороге считается СС?  | Да   |
| Какой процент клиентов после урегулирования по КАСКО вы включаете в черный список? По каким критериям это происходит?  | Информация не разглашается   |
| Как оплачивается эвакуатор при ДТП, где наш страхователь – пострадавшая сторона. С места ДТП до места хранения ТС? С места хранения до места ремонта?  | Согласно правилам, с места ДТП до места стоянки или ремонта  |
| Нужно ли при смене летних колес на зимние информировать СК, какие колеса установлены – марка/тип/размер?   | Урегулирование убытка будет по штатной комплектации ТС, если сменные колеса не застрахованы как доп. оборудование  |
| ДТП на КАД СПб – опасно стоять ждать ГИБДД. Можно ли сделать фото/видео и отогнать ТС на обочину до приезда сотрудников?   | Требуется действовать согласно консультации оператора пульта ГИБДД   |

| ВОПРОС   | ОТВЕТ   |
|--|---|
| При проезде под мостом, на кузов ТС попала краска (пыльное облако краски). Каковы действия Страхователя?   | В движении ТС, вызывают ГИБДД. Припарковано – ОВД.  |
| Где в Москве можно заявить о СС по КАСКО и ОСАГО?  | Информация есть на сайте компании, а также ее можно получить при звонке в ФКЦ   |
| Является ли СС повреждение ТС на СТОА при погрузо-разгрузочных работах, других случаях на СТОА? Самовозгорание может быть СС?  | Необходимо смотреть документы по конкретному событию. Самовозгорание может быть СС, если это прописано в договоре. По стандартным правилам это не СС.   |
| Куда можно приехать на осмотр по КАСКО в Москве, если нет мобильного приложения?   | Информация есть на сайте компании, а также её можно получить при звонке в ФКЦ   |
| Франшизу при установленном виновнике клиент совсем не оплачивает? Сразу оформляется регресс к виновнику? Или на практике, клиент сначала оплачивает франшизу, а потом ему возмещают?   | Если франшиза при установленном виновнике согласно договора не применяется, то клиент ее не оплачивает вообще   |
| Если на автомойке ее сотрудник повредил сидения салона химией – это страховое событие?   | Необходимо смотреть документы по конкретному событию. Как оно будет оформлено в ОВД   |
| Из-под колес впереди идущего грузовика в лобовое стекло отлетел камень. Узади идущего авто КАСКО нет. В таком случае сзади идущее авто может получить возмещение по ОСАГО?   | Вопрос относится не к КАСКО. При этом в ГИБДД, как правило, такие ДТП оформляются как виновник ТС с поврежденным стеклом, согласно ПДД он должен вести ТС таким образом, чтобы обеспечить безопасность дорожного движения и держать дистанцию. Кроме этого, т. к. ТС в большинстве случаев покидают место ДТП (грузовик уезжает, т. к. не знает что отскочил камень, а водитель с поврежденным стеклом ТС догоняет его), оба водителя могут быть лишены ВУ. |
| Клиенты сталкиваются с ситуациями, когда очень сложно дозвониться и получить консультацию по КАСКО. Обратный звонок тоже не производился. Как действовать в таких случаях? Какие номера лучше всего использовать для связи с СК? | Звонок в ФКЦ. Если есть примеры, где до ФКЦ клиент не смог дозвониться, сообщите, разберем причину  |
| Считается ли событие ДТП, если ТС не в процессе движения – находится на обочине, во дворе, на стоянке?   | Да  |
| Могут ли клиенты – юридические лица использовать мобильное приложение?   | В разработке  |
| Гидроудар по причине проникновения воды из-за стихийного действия – это страховой случай?  | Гидроудар не страховой случай   |
| <b>ОБЩИЕ ВОПРОСЫ</b>   |   |
| Рыночная цена ежегодно растет на авто, и по прогнозам дилеров в 2022 году к сентябрю цены вырастут еще на 20–30%. В этой связи готовы ли мы изменить порог повышения СС более 10%?   | Да, мы ориентируемся на динамику цен, когда определяем порог повышения СС без согласования  |
| Можем ли мы надеяться на использование накопленных Альфа-баллов клиента в Приложении «АльфаСтрахование» в полной мере при оформлении полиса в Агентском канале?  | Можно списывать фиксированные суммы при оформлении нового договора мини-КАСКО в Агентском канале  |
| Когда мы будем страховать Теслу или данное авто нам в принципе неинтересно?  | Начнем страховать сразу, как появится официальный сервис в РФ   |
| В АП при оформлении договора, переход из другой СК, выпадающий список СК очень древний! Вы планируете его скорректировать?   | В списке находятся компании, чья стратегия в тарификации вызывает доверие. В ближайшее время планируем провести очередную актуализацию списка.  |
| Какие марки ТС наиболее привлекательные для «АльфаСтрахование»?  | Марка-модель – один из примерно 50 показателей в скоринге. Массовый и средний сегмент практически весь укладывается в Альфу, если клиент и ЛДУ проходят скоринг.  |

| ВОПРОС   | ОТВЕТ  |
|--|--|
| <p>Я из Иркутска. У меня такой случай, я котиrowала клиента, нужен был осмотр. Я, как положено, всегда осматриваю, заполняю акт осмотра и т. д. Клиент говорит, что он нашел дешевле тариф в «АльфаСтрахование», и осмотр не нужен. В результате выяснилось, что клиент страхуется через агента – который сидит в Чите, направляет ему фото, сделанные самостоятельно (хотя это запрещено – машина стоит около 3-х миллионов), и агент роняет КВ до 5%. То есть можно страховать КАСКО в другом регионе по фото клиента?</p> | <p>Это нарушение, сообщите своему куратору. С подобными случаями мы боремся, отключая неблагоденжных агентов от продаж.</p>  |
| <p>Почему накопленные АльфаБаллы клиента можно применять только к мини-КАСКО в агентском канале? Ведь эти баллы уже как состоявшийся факт лояльности клиента к Компании и он сам мог бы выбирать на какой продукт он накапливал. Тем более по использованию баллов действует уже и так ограничения (не более 30% стоимости) на любой полис.</p>  | <p>Математика программы лояльности составлена именно таким образом. Расширение программы не дает нужный эффект.</p>  |
| <p>Мы часто получаем отказ в приеме даже сегментного авто с предоставленными и заполненными всеми данными. И потом выясняем, что клиента забрали к себе Ингосстрах или Ренессанс, да еще и с меньшей стоимостью СП. Получается, что наш андеррайтинг перестраховывается?</p>   | <p>Наша ключевая задача – получить прибыль для себя и выплатить достойную комиссию агентам. У других СК могут быть другие цели и задачи.</p>   |
| <p>Часто сталкиваюсь, что отказывают в страховании, если авто:<br/>а) страхуется позже, чем 1 месяц после покупки из салона;<br/>б) не новое (1–2 года), страхуется впервые. Компания не хочет брать такие авто на страхование, в отличие от конкурентов. Почему?</p>  | <p>Наблюдаемая убыточность по подобным клиентам в 2,5 раза выше среднерыночной, и мы не можем их принять, даже с 0% КВ</p>   |
| <p>Я постоянно слышу от клиентов, что очень сложная схема получения кэшбэка, нельзя ее как-то упростить?</p>   | <p>Схема разработана для соблюдения всех требований Законодательства РФ</p>  |
| <p>Где можно прочитать подробную инструкцию по начислению кэшбека? Многие клиенты жалуются, что не могут вывести этот кэшбек. А я не могу оценить ситуацию, так как не вижу проблему изнутри, не могу их проконсультировать. Может они просто не понимают технически, как это сделать?</p>   | <p>Прямо на платформе Кэшбека есть контакты поддержки, куда можно обратиться за помощью</p>  |
| <p>Может ли юридическое лицо начислить кэшбек за полис КАСКО?</p>  | <p>Нет, это программа только для Физических лиц</p>  |
| <p>В течение какого времени френды согласовывают котировки? Если нормативные сроки? И если долго нет ответа что делать?</p>  | <p>1 час в обычные часы, 3 часа в пиковую нагрузку. Если ответа нет дольше 3-х часов – пишите в чат агентов телеграм – <a href="https://t.me/alfamortgagechat">https://t.me/alfamortgagechat</a></p> |
| <p>Может ли клиент расторгнуть договор ГАП с возвратом остатка страховой премии? Клиент покупал машину в прошлом году в салоне. Его застраховали по КАСКО в Ренессанс на один год и по Гапу в «АльфаСтрахование» на 3 года за 200 тыс. руб.</p>  | <p>Возврат при: cool-off, досрочном гашении кредита, уничтожении авто</p>  |
| <p>Что означает «полная гибель»?</p>   | <p>Тотальное уничтожение ТС</p>  |
| <p>BMW I3 принимаем на страхование? Не нашел в справочнике.</p>  | <p>Официально продающиеся на территории РФ электрокары постепенно добавляются в калькулятор</p>  |
| <p>Есть ли возможность сделать расчет по КАСКО на 1 стр. в АП? Т. к. в любом случае итоговая сумма только после окончательного расчета.</p>  | <p>Мы будем полностью перерабатывать алгоритмы расчета (котировки)</p>   |