



Светлана Мафтер

Mafter Страхование г.Красногорск

- Мы делаем сервис лучше – ориентированным на клиента, а не на внутренние регламенты. Это не формальность, а заявление о наших ценностях.



@SVETLANAMAFTER

Страховой Помощник: от ДТП до выплаты – без стресса

Как мы не отпустили ни одного из наших клиентов в «свободное плавание»
после страхового случая



Сроки реализации: январь 2023 – настоящее время



Какую проблему /задачу бизнеса решали

ШАГ ВПЕРЁД 2.0



Неверно заполненные док-ты ГАИ, ошибки
в страховой документации ведут к отказам и затягиванию срока выплаты

Клиенты не знают своих прав, сроков, ФЗ, правил страхования

Долгие сроки урегулирования

Неудовлетворенность клиента

Эффект снежного кома: одна ошибка ведёт к цепочке запросов и задержек.



МОЯ ЦЕЛЬ БЫЛА:

Сохранить лояльных клиентов и
вырастить средний чек на 15%
за счет сервиса
сопровождения на убытках

ЗАДАЧИ, КОТОРЫЕ МЫ РЕШАЛИ:

- Организовать «подхват» клиента на дороге в момент ДТП
- Помогать клиенту взаимодействовать с СТОА, НЭ, юристами пострадавшей стороны, ГАИ
- Стать партнером по удаленному урегулированию по ряду СК
- Запустить активные рекомендации нас как сервисной службы
- Выделили отдельного сотрудника который занимается развитием этого сервиса.
-



Что сделали, и как это работает

ШАГ ВПЕРЁД 2.0



«Подхват» клиента на ДТП

- Организовали службу приема и обработки обращений клиентов в момент события.
- В режиме консультации проводим диагностику события по чек листу.
- Определяем правильный сценарий урегулирования для клиента.
- Помогаем правильно заполнить Европротокол и документы ГАИ
- Оказываем поддержку в досудебном и судебном урегулировании, если необходимо взыскание с виновника.
- Помогаем клиентам заявить убыток через цифровые сервисы СК партнеров.



ДТП: Что? Что делать?



Результаты

ШАГ ВПЕРЁД 2.0



Сократились сроки УУ

с 20 дней до 10 дней



Скорость урегулирования
выросла в 2 раза

Рост выплат

Более 10%



Рост размера выплат за счет
правильного алгоритма подачи
документов

Retention
(возврат клиентов)

99%



Клиенты, получившие сервис
по УУ, возвращаются к нам
за страхованием



Благодаря этой практике я смог

ШАГ ВПЕРЁД 2.0



1

+ 400 лояльных клиентов Амбассадоров за год

2

+700 новых клиентов благодаря рекомендациям от тех кто доволен нашем сервисом

3

30% клиентов которые прошли через урегулирование по ОСАГО, стали клиентами по ИФЛ и КАСКО

4

Получить дополнительный доход +1,7 млн за год





Чем мой опыт может быть полезен другим агентам

ШАГ ВПЕРЁД 2.0



1

Сервисная составляющая дает новых клиентов

2

Запуск сервиса по УУ доступен при минимальных затратах

3

Низкая конкуренция на рынке урегулирования услуг. Агентская борьба за полис, но не за сервис УУ



Светлана Мафтер

Я в соцсетях



Mafter[®]
Страхование