



Владелец кейса

ИП Приезжева Д.О.

Страховой брокер.

Спикер

Приезжева Дарья

ЛПР

## Юридическая помощь клиенту при страховом случае.

Как мы помогаем клиенту при наступлении страхового события.

Статус проекта: внедрен

Сроки 01.2024 – 02.2026

### Контекст - какую проблему решали в рамках кейса

- Незнание клиента порядка обращения в СК при страховом событии
- Непонимание с какими документами необходимо обращаться в СК;

### Какие цели и задачи ставили

- Помочь клиенту правильно действовать при страховом событии и клиенту юридическую поддержку
- Снизить нагрузку менеджера
- Снизить количество ошибок в первые часы после происшествия
- Создать дополнительную ценность для клиента

### Что сделали/реализовали

Встроили юридическую консультацию в сервис:

- Работа с юристом по партнерской модели;
- Интеграция с CRM: фиксируются страховые события клиентов
- Первичная консультация юристом по порядку урегулирования

### РЕЗУЛЬТАТЫ

Консультации по ДТП

308

Консультации по другим вопросам

38

Освободили рабочие часы менеджера

~ 100 раб. часов

### Что стало лучше и насколько

### Благодаря этой практике я смог...

1. Помогать клиентам в момент СС.
2. Снизить количество клиентских ошибок при УУ.
3. Повысить доверие клиентов к сервису.

### Мой дополнительный эффект составил...

**346 клиентов**

Вернулись после урегулирования

### ЧЕМ МОЙ ОПЫТ МОЖЕТ БЫТЬ ПОЛЕЗЕН ДРУГИМ АГЕНТАМ

- Поможет усилить сервис и доверия клиента.
- Организовать дополнительную помощь и поддержку клиенту.
- Сопровождать клиента не только в момент оформления договора.

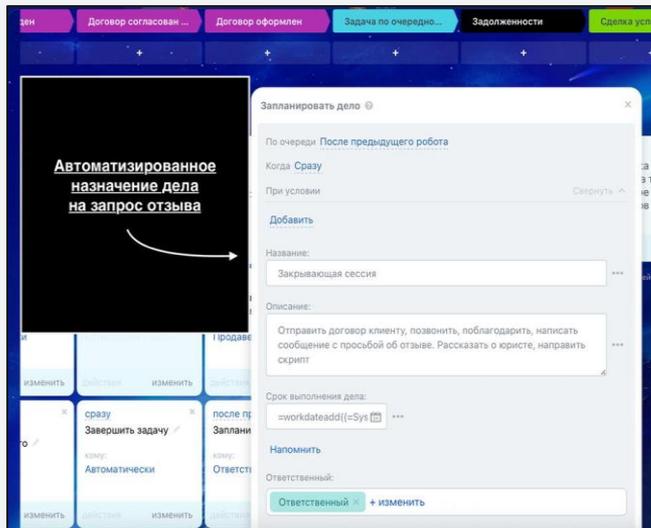
### ЧТО МОЖНО РАЗВИТЬ/УЛУЧШИТЬ В МОЕМ КЕЙСЕ

Расширить юридическую помощь на другие виды страхования.  
Настроить партнерскую сеть на иные услуги (оценка, аварком и др.)



# Юридическая помощь клиенту при страховом случае.

Автоматизация в CRM:



Пример обращения к юристу:

При оформлении договора ОСАГО, направляется скрипт:

Так выглядит скрипт нашему клиенту, как себя вести и то, что можно обратиться к нашему юристу

Но лучше работает на конверте со страховкой, там написан номер телефона, куда звонить при ДТП и сама вложенная визитка юриста

Менеджер все проговаривает и на рабочем месте

