

Способы информирования агентских клиентов

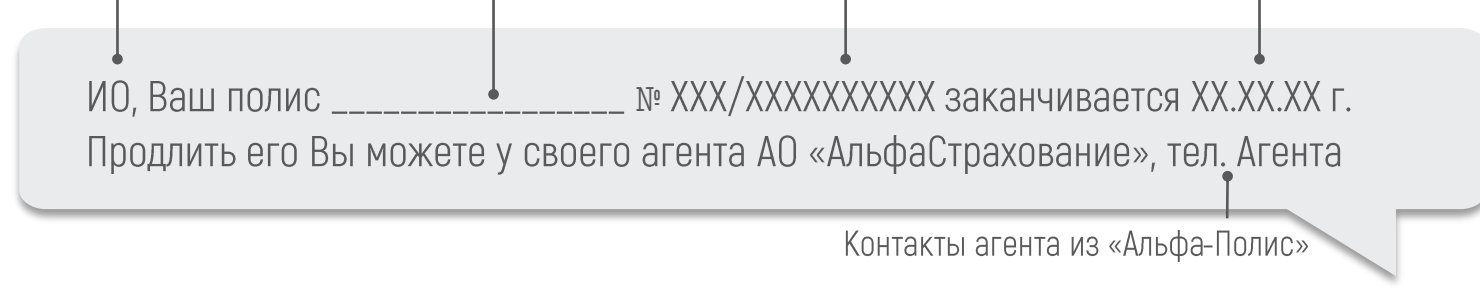


Уважаемые АльфаАгенты,

Информируем вас о корректировке алгоритма работы сервиса «Информирование по пролонгации» для клиентов в агентском канале по основным видам страхования. С 12.12.2023 будет обновлен формат взаимодействия с клиентами агентов, которые находятся на поддержке Центров Возобновления.

Базовое информирование любых клиентов канала Агенты и Брокеры

Шаблон сообщения для клиентов агентского канала по основным видам страхования выглядит следующим образом:



В SMS клиент увидит контакты Агента, у которого был оформлен полис в прошлом году.



Клиент самостоятельно сможет связаться с Агентом, благодаря информированию Компании.

Важно!

- Чтобы в тексте сообщения отражались ваши корректные контакты, необходимо проверить и актуализировать данные в карточке Агента в вашем личном кабинете в Альфа-Полис. Вы можете сделать это самостоятельно, при необходимости – обратиться в АльфаФренд.
- В случае, если до окончания договора осталось несколько дней, а проекта на пролонгацию еще нет, клиенту будет направлено повторное SMS с добавлением короткого номера (тел. *0999), позвонив по которому, клиент будет направлен в центр возобновления вашего регионального центра. В последнем случае, договор также будет пролонгирован с сохранением всех данных агентского блока, и вы получите за него вознаграждение в соответствии с АГД.
- Согласно агентскому NDA, мы НЕ маршрутизируем клиентов агентского и других партнерских каналов на прямые каналы продаж, поэтому сообщения НЕ содержат ссылок на сайт и контактов офисов АО «АльфаСтрахование».

По каким договорам будут отправляться SMS

Страховые продукты, участвующие в программе информирования:



КАСКО, ОСАГО



ИФЛ



Ипотека

ВОЙТИ В АЛЬФА-ПОЛИС

У вас настроена своя система рассылок и нет потребности в дополнительном информировании?

- Оцените результативность работы по возобновлениям по своему агентскому договору и держите на контроле нормативы по видам страхования: КАСКО, ОСАГО – 75%+; ИФЛ – 80%+. Данная информация предоставлена в разделе «Дашборд агента. Возобновления» на главной странице вашего личного кабинета в «Альфа-Полис».
- Если система видит, что вы вовремя активируете и пролонгируете договоры и нормативы соответствуют требованиям, то ваши клиенты не будут получать SMS от АО «АльфаСтрахование».

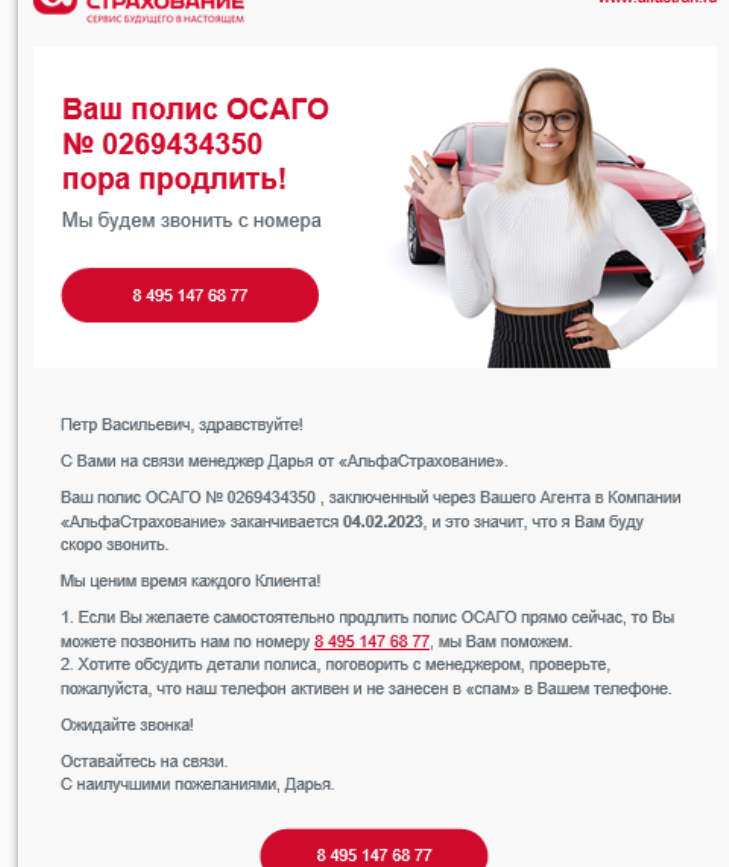
Какие SMS и как часто будут отправляться?

за 45 дней КАСКО, КАСКО + ОСАГО	«ИО, Ваш полис КАСКО заканчивается ДД.ММ.ГГ. Продлите полис у своего агента и оставайтесь с нами. Тел. Агента»
за 5 дней КАСКО, КАСКО + ОСАГО При условии отсутствия Проекта, котировки в Альфа-Полис / оплаты договора	«ИО, Ваш полис ОСАГО заканчивается ДД.ММ.ГГ. Продлить его Вы можете у своего Агента (тел. Агента) или позвонив в АО «АльфаСтрахование» (тел. *0999)»
за 30 дней Свободное ОСАГО ТОЛЬКО по Клиентам 1-го года пролонгации	«ИО, Ваш полис ОСАГО № XXX/XXXXXXXXX заканчивается ДД.ММ.ГГ. Продлить его Вы можете у своего Агента. Тел. Агента»
за 5 дней Свободное ОСАГО При условии отсутствия Проекта, котировки в Альфа-Полис / оплаты договора	«ИО, Ваш полис ОСАГО № XXX/XXXXXXXXX заканчивается ДД.ММ.ГГ. Продлить его Вы можете у своего агента или позвонив в АО «АльфаСтрахование» (тел. *0999)»
за 30 дней ИФЛ: 305/354 продукты	«ИО, Ваш полис страхования имущества № XXXXX/XXX/XXXXXX/XX заканчивается ДД.ММ.ГГ. Продлить его Вы можете у своего Агента. Тел. Агента»
за 30 дней ИПОТЕКА Иные (не СБЕР)	«ИО, Ваш полис ипотечного страхования № XXXXX/XXX/XXXXXX заканчивается ДД.ММ.ГГ. Продлить его Вы можете у своего Агента Тел. Агента»
за 45 дней ИПОТЕКА (СБЕР)	«ИО, Ваш полис ипотечного страхования № XXXXX/XXX/XXXXXX заканчивается ДД.ММ.ГГ. Продлить его Вы можете у своего Агента. Тел. Агента»
за 5 дней ИПОТЕКА	«ИО, Ваш полис ипотечного страхования заканчивается ДД.ММ.ГГ. Продлить его Вы можете у своего Агента (Тел. Агента) или позвонив в АО «АльфаСтрахование» (тел. *0999)»

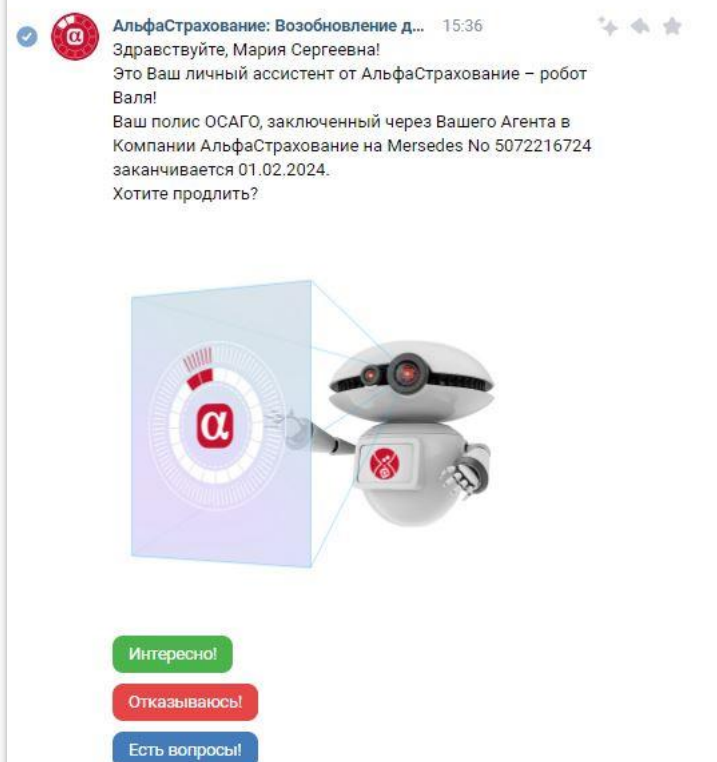
Информирование клиентов агентов при поддержке Центров Возобновления

За 30 дней до окончания договора КАСКО и/или ОСАГО клиент получает 3 формата уведомления:

E-mail



Уведомление в VK

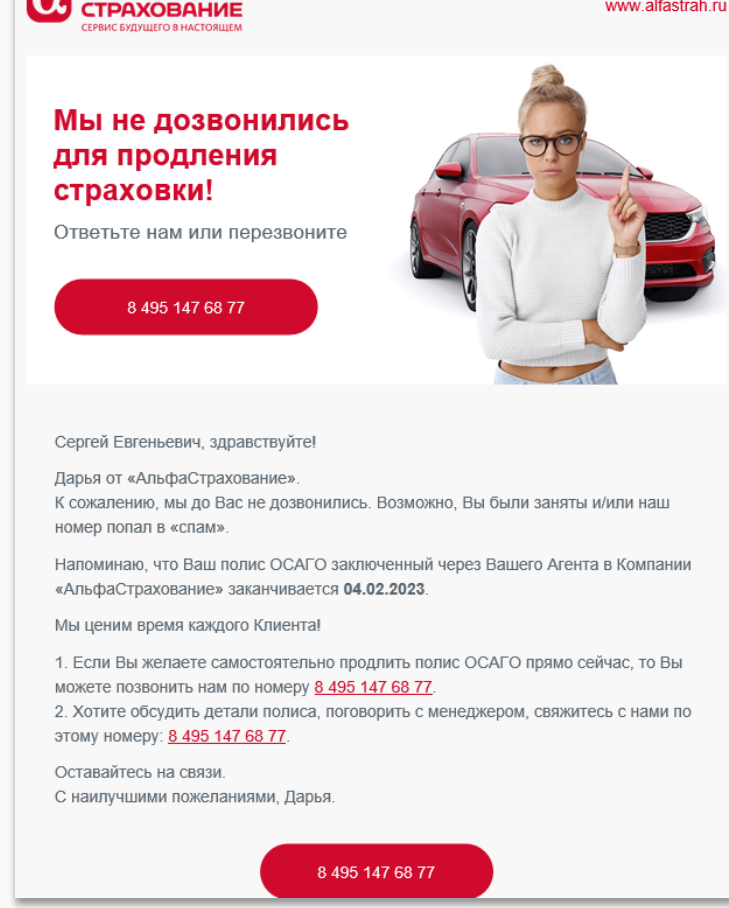


SMS

«ИО, Ваш полис КАСКО/ОСАГО заканчивается ДД.ММ.ГГ. Продлите его у Вашего Агента (Тел. Агента) или позвоните в АльфаСтрахование (тел. Центра Возобновления Регионального центра).»

Если клиент не открыл письмо/уведомление в VK и не ответил на sms, за 29-17 дней до окончания договора, до клиента будет дозваниваться Робот Даша: отклик клиента на голосовой звонок Робота обрабатывается по стандартной схеме с сохранением агента и полного вознаграждения.

За 17 дней работа робота прекращается, клиенту направляется повторный email, к обзвону клиента подключается сотрудник Центра Возобновления.



За 5 дней при отсутствии проекта договора в Альфа-Полис и поступившего платежа по договору, клиенту будет направлено sms.

«ИО, Ваш полис КАСКО/ОСАГО заканчивается ДД.ММ.ГГ. Продлите его, позвонив в АльфаСтрахование (тел. Центра Возобновления Регионального центра).»

ВАЖНО!

При звонке клиента в Центр Возобновления, договор будет продлен с полным сохранением данных агентского блока и сохранением полного вознаграждения по договору.

Остались вопросы? Задайте их в АльфаФренд или в чате поддержки [Alfa_support_partner](#) в Telegram!