

# AlfaFriend

## Главный помощник для агента



# Задачи AlfaFriend



Обеспечить агентам оперативную поддержку продаж



Предоставить возможность задать вопрос в удобном канале связи



Онбординг (помощь в адаптации) новых агентов АС



Помощь в изучении новых для агента продуктов

# Чем AlfaFriend полезен агенту

ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТАЦИИ ПО ПРАВИЛАМ И ПРОДУКТУ

ИСПРАВЛЕНИЕ ОШИБОК В ДОГОВОРАХ СТРАХОВАНИЯ

ТЕХНИЧЕСКИЙ АНДЕРРАЙТИНГ С ОТВЕТОМ 30 МИН

ОФОРМЛЕНИЕ ДС К ПОЛИСАМ ДОБРОВОЛЬНЫХ ВИДОВ

ПОДДЕРЖКА НА ЛЮБОМ ЭТАПЕ ЖИЗНИ СТРАХОВОГО ПОЛИСА



Онлайн-коммуникация

Режим единого окна

# Функционал и SLA



## Консультирование по продуктам

- КАСКО
- ОСАГО
- Ипотека
- ИФЛ
- НС/ДМС



## Поддержка работы в АльфаПолис и АльфаИпотека

- консультирование по работе в системе
- продление/восстановление доступов
- оформление взаимозачета КАСКО



## Андеррайтинг по моторным видам, ИФЛ и ипотеке

- андеррайтинг рисков
- согласование скидок на переход из другой СК и на пролонгацию



## Сопровождение ипотечных и ИФЛ договоров

- составление доп. соглашений
- исправление ошибок в договоре



## Техническая поддержка 1го уровня:

- ручное подтверждение договора
- восстановление договора
- исправление ошибок в договоре

### срок обработки запроса

до **30** минут

до **30** минут

От **30** мин до **1** дня\*

\*в зависимости от сложности вопроса

до **3** дней

до **3** дней

# Структура AlfaFriend



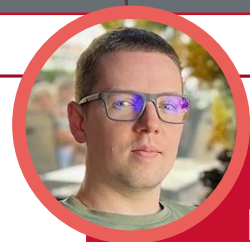
Руководитель службы  
AlfaFriend Екатерина  
Петухова



Группа поддержки  
моторного страхования  
Руководитель группы  
Наталья Адамова



Группа поддержки  
ипотечного страхования и  
андеррайтинга  
Руководитель группы  
Екатерина Денисова



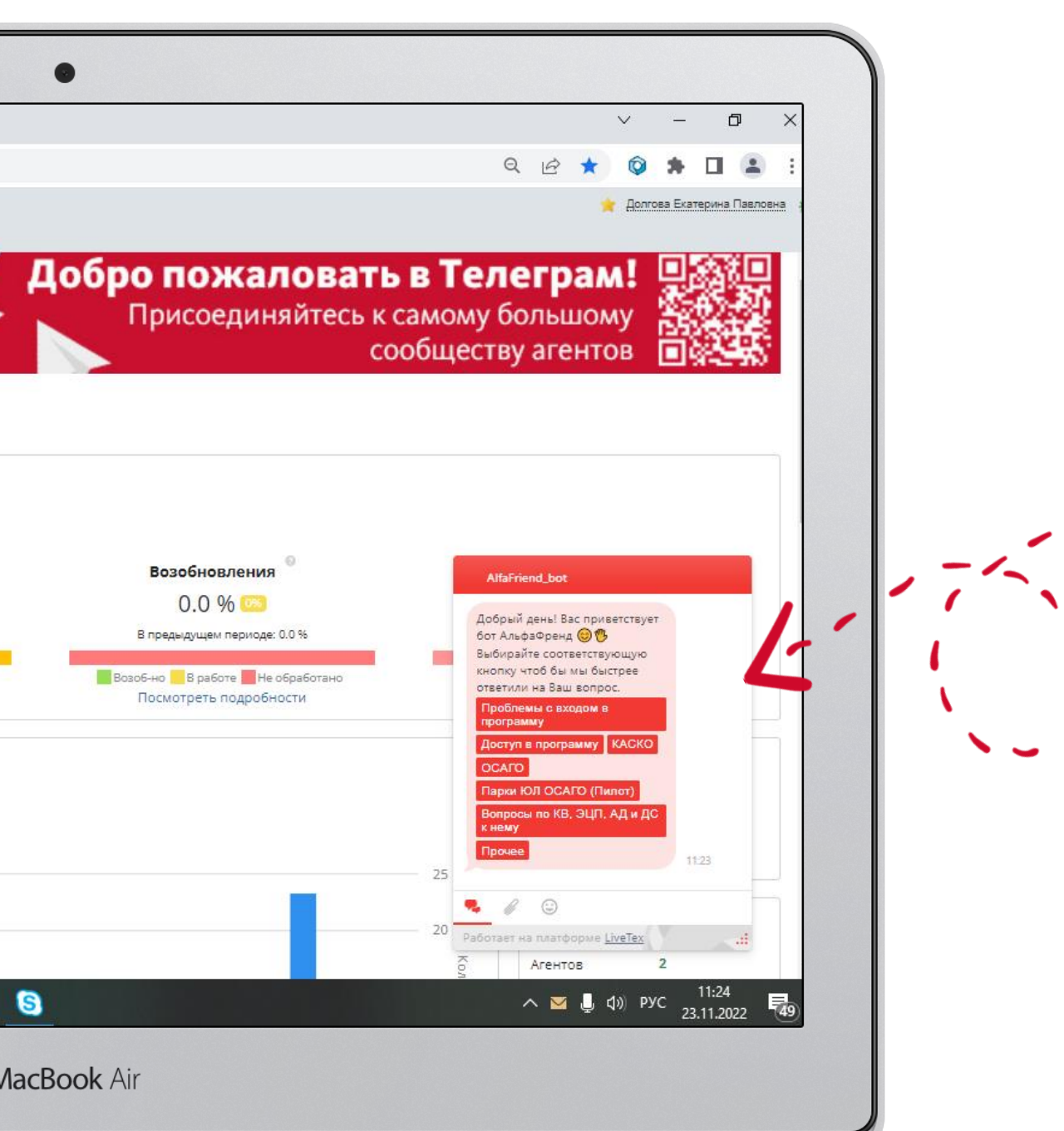
Группа моторного  
андеррайтинга (КАСКО)  
Руководитель группы  
Дмитрий Красавин



Группа бизнес-поддержки  
API  
Ответственная Кристина  
Жданова

Москва и Новосибирск

Москва



# Основной способ связи с AlfaFriend



Онлайн-чаты:  
- АльфаПолис  
- АльфаИпотека

# А также мессенджеры и e-mail



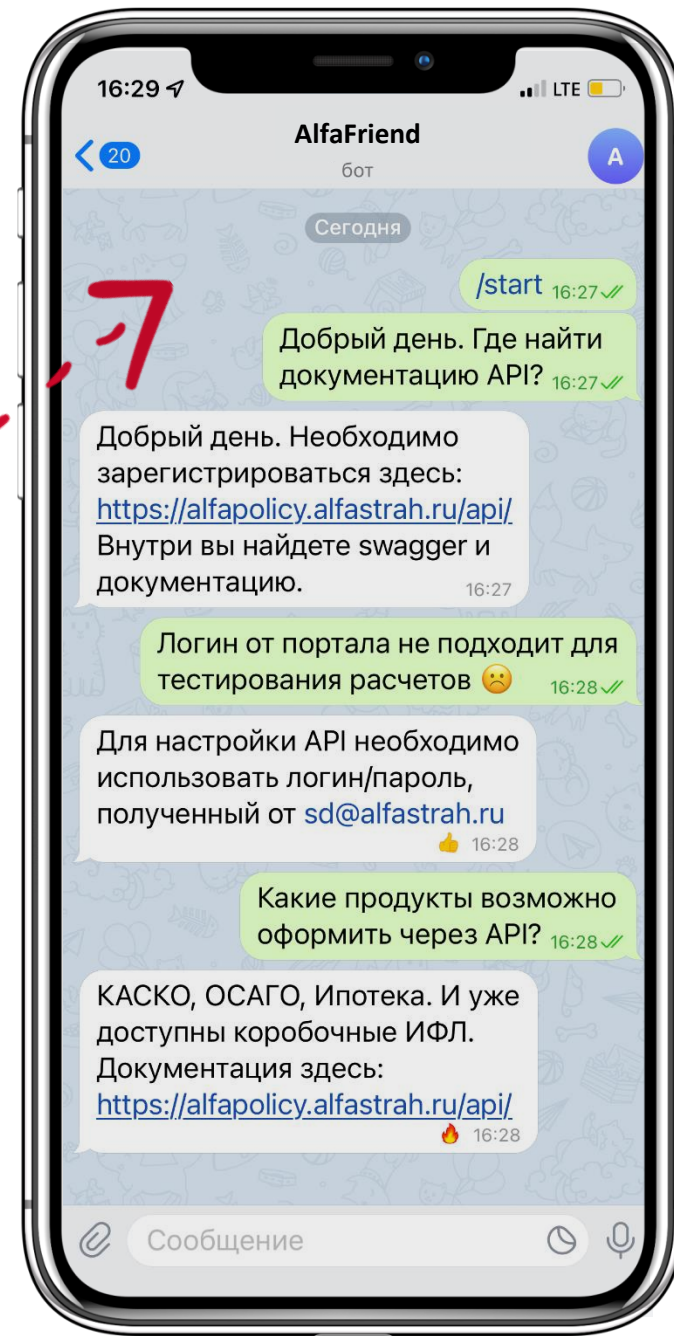
**Telegram**  
@alfafriend\_bot



**WhatsApp**  
+7 (964) 770-09-59

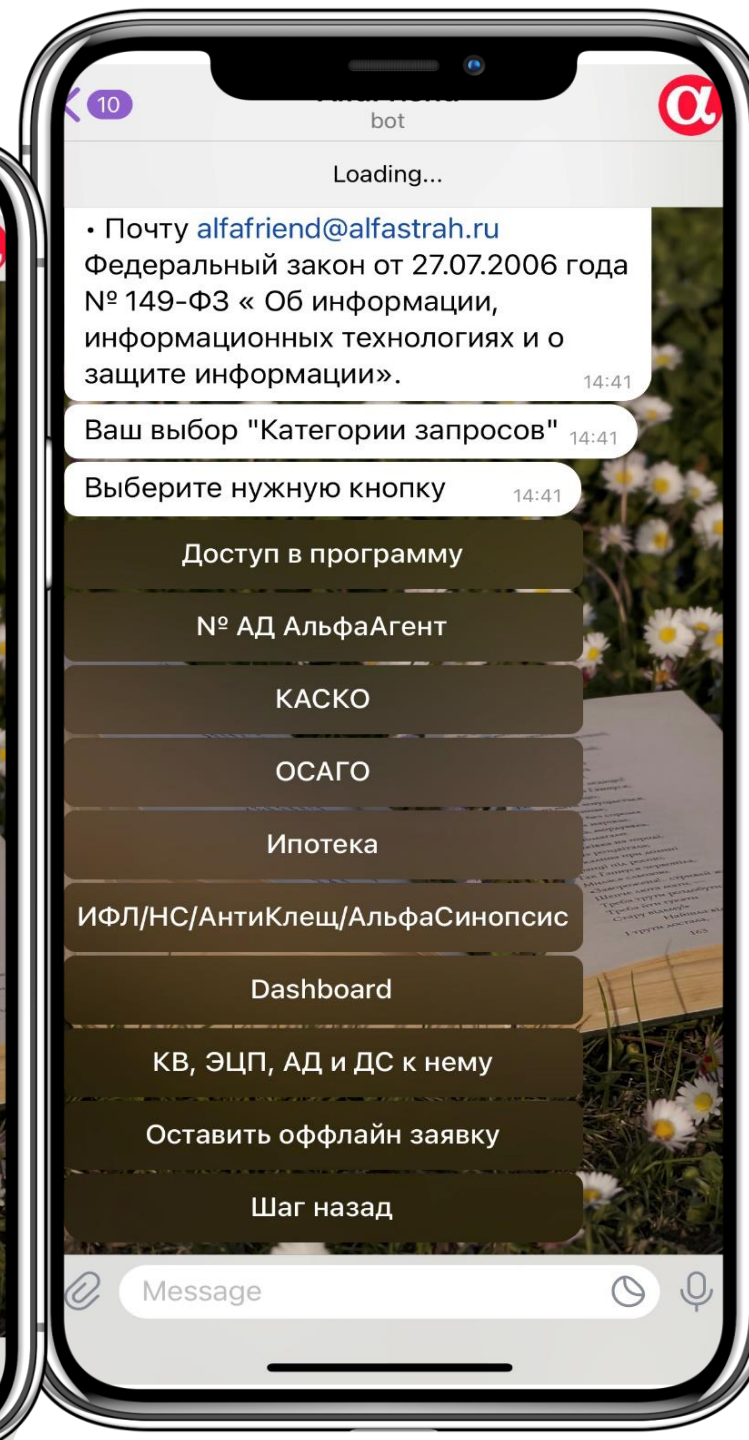
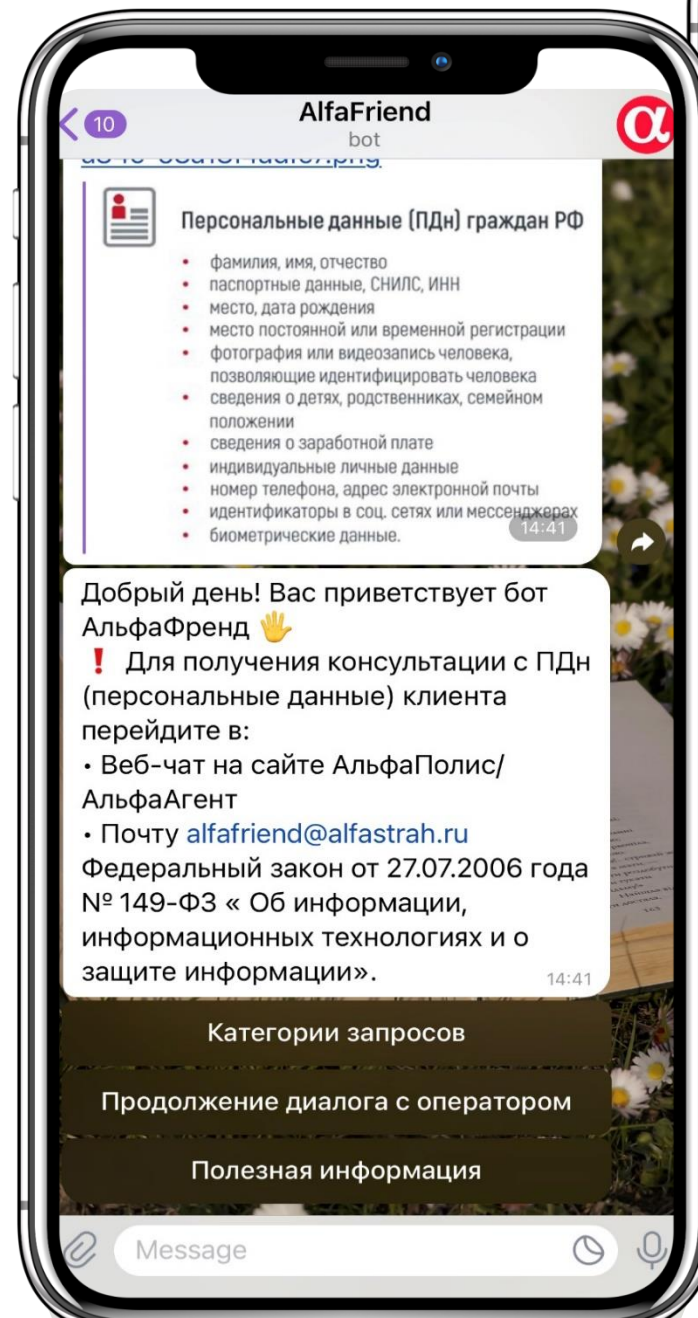


**Email:**  
alfafriend@alfastrah.ru



# Чат AlfaFriend\_bot

- Меню самообслуживания
- Выбор нужного раздела ведёт к нужному оператору
- В нерабочие часы можно оставить сообщение
- Раздел Полезная информация





# Как эффективно работать с AlfaFriend

- При общении в почте – указывать ФИО страхователя и кратко суть обращения
- Полностью формулировать вопрос в одном сообщении
- Обозначать желаемый результат решения по вашему вопросу
- Продолжать переписку, используя историю предыдущих сообщений по теме
- Придерживаться правил корректного общения
- Завершать диалог только если ответ понятен. Если остались сомнения – уточнять



Поддержка:  
ОСАГО и КАСКО  
Ипотека и НС  
ИФЛ

без выходных  
с 3 до 21.00 мск



# Исправление ошибок в ОСАГО

## Что можно исправить (срок: до 7 дней)

- ФИО Страхователя/Собственника: 1-2 символа
- Год выпуска ТС
- Корректировка идентификатора ТС: 1 символ

## Что исправить нельзя:

- Срок/период страхования
- Тип ТС
- Идентификатор ТС или ФИО/д.р. Страхователя/Собственника
- Марка/модель ТС (кроме сбоя при пролонгации)



# Исправление ошибок в Ипотечке:

## Что можно исправить (срок до 1 рабочего дня)

- Опечатку в ФИО Застрахованного (ФИО с опечатками сохраняет сходство с действительными ФИО)
- Номер кредитного договора;
- Перенести срок в **однолетнем** полисе (вперед и/или назад при условии, что запрашиваемая дата начала действия полиса еще не наступила);
- Изменить страховую сумму;
- Изменить дату рождения Застрахованного, если не меняется количество полных лет на дату начала действия полиса;
- Изменить персональные данные (смена фамилии, замена паспорта, смена адреса регистрации Застрахованного, замена телефона и адреса электронной почты);
- Изменить срок (в месяцах) в многолетнем полисе, если не меняется кол-во застрахованных лет

## Что исправить нельзя:

- Заменить Застрахованного;
- Заменить объект Страхования, в том числе вид объекта;
- «Превратить» однолетний полис в многолетний и наоборот;
- Добавить в оплаченный полис риск;
- Изменить дату рождения Застрахованного, если меняется количество полных лет на дату начала действия полиса;
- Перенести дату начала действия в многолетнем полисе;
- Добавить несколько периодов в многолетнем полисе.

# Неэффективный запрос:



Гость 20:36:07

здравствуйте . программа не работает ?



Гость 18:30:41

Помогите исправить карточку клиента С: 1992



Гульнара Рафикова 18:31:10

коллега, просьба подробно описать ваш вопрос



Гость 18:32:27

при поиске ищется, но в карточке фио к отчету добавлено слово отсытствует... соответственно кбм не ищется

# Эффективный запрос:

ч Надежда Николаевна.jpg

25 Ипотека

Вы переадресовали это сообщение 30.05.2023 13:13.



385 KB

жда Николаевна.jpg

Добрый день. 29.05.23 я оформила полис по ипотеке № 18/A623047/... кда Николаевна. Полис оплачен, в АО «БАНК ДОМ.РФ» отправлен. Но в полисе допущена ошибка. Дату рождения клиента надо ставить 13 марта 1985. Прошу помочь исправить ошибку. Фото паспорта прилагаю.

--

Ната чных



Гость 20:38:28

Добрый вечер.



Гость 20:39:35

помогите, пож-а, оформить осаго на 1 мес., программа выдает ошибку, 43116183, иностранный гражданин , паспорт приложен

## Требования к запросу на андеррайтинг КАСКО

- Нужна скидка: опишите обоснование, приложите расчёт СК-конкурента
- Нужно согласовать принятие на страхование: приложите ПТС/СТС, паспорт клиента
- Нужны индивидуальные условия по сделке/специфический случай: опишите конкретно, что требуется клиенту. Приложите соответствующие документы (например, заказ-наряд на ДО, документацию на СПС)
- Непонятно, какую выбирать модель: приложите ПТС
- Непонятно, что пишет АльфаПолис: пришлите скриншот и номер проекта

**ВАЖНО:** андеррайтер может запросить документы на собственное усмотрение



**Моторный  
андеррайтинг**

без выходных  
с 9 до 21.00 мск

# Требования к запросу на андеррайтинг ипотеки

- Базовый пакет документов:

Риск Жизнь: паспорт заёмщика, Заявление/Декларация;

Риск Имущество: ЕГРН, отчёт об оценке, Заявление/Декларация

Риск Титул: правоустанавливающие документы, документы продавца, ДКП

- Нужно согласовать скидку: опишите обоснование, приложите расчёт СК-конкурента
- Отсутствуют какие-либо документы? Сразу укажите это в заявке на андеррайтинг
- Клиент страховался ранее в другой СК? Приложите полис предыдущего страховщика

**ВАЖНО:** андеррайтер может запросить документы на собственное усмотрение



Ипотечный  
андеррайтинг

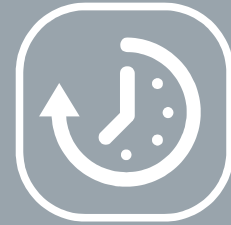
Без выходных  
с 3.00 до 21.00  
МСК



## Требования к запросу на андеррайтинг ИФЛ

- Базовый пакет документов\*
- Нужно согласовать скидку: опишите обоснование, приложите расчёт СК-конкурента
- Отсутствуют какие-либо документы? Сразу укажите это в заявке на андеррайтинг
- Клиент страховался ранее в другой СК? Приложите полис предыдущего страховщика
- Осмотр – сразу сообщите, каким образом проводился осмотр

ВАЖНО: андеррайтер может запросить документы на собственное усмотрение



Андеррайтинг  
ИФЛ

Без выходных  
с 3.00 до 21.00  
МСК



## Базовый пакет документов для Андеррайтинга ИФЛ АльфаКантри (ДОМ)

- Заполненный проект (котировка) в АльфаПолисе;
- **Полностью заполненная актуальная форма заявления на страхование с указанием ответов да/нет. Не принимается заявление без ответов на все вопросы;**
- Правоустанавливающие документы на земельный участок;
- Правоустанавливающие документы на строение **при наличии;**
- Осмотр, если он требуется (сообщить, кто проводил осмотр);
- Заполненный и подписанный Акт осмотра, если осмотр был проведен агентом;
- Калькулятор расчета стоимости страхуемых строений;
- Описание домашнего имущества (при наличии застрахованного имущества стоимостью более 150 000 рублей).

**ВАЖНО:** андеррайтер может запросить документы на собственное усмотрение



**Андеррайтинг  
ИФЛ**

Без выходных  
с 3.00 до 21.00  
МСК

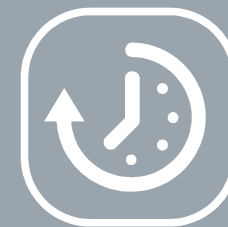




## Базовый пакет документов для Андеррайтинга ИФЛ АльфаРемонт (КВАРТИРЫ)

- Заполненный проект (котировка) в АльфаПолисе.
- Фотографии (в зависимости от СС), предоставленные через мобильное приложение клиентом/агентом, предоставление фотографий от агента с селфи и датами съемки не более 30 дней до момента заключения договора.
- **\*Селфи не требуется при осмотре через мобильное приложение.**
- Заполненный и подписанный Акт осмотра (при проведении осмотра агентом).
- Описание движимого имущества составлена с указанием всех пунктов таблицы (домашнее имущество стоимостью до 150 000 рублей включительно за один предмет может приниматься на страхование без составления Описи).
- Скан действующего Полиса другой СК (при Дисконтной программе «Переход из другой СК»)

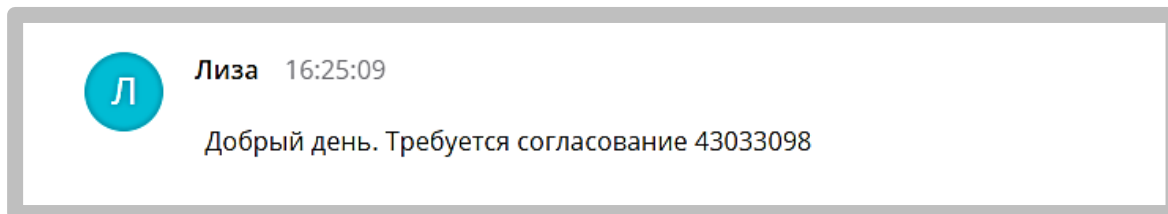
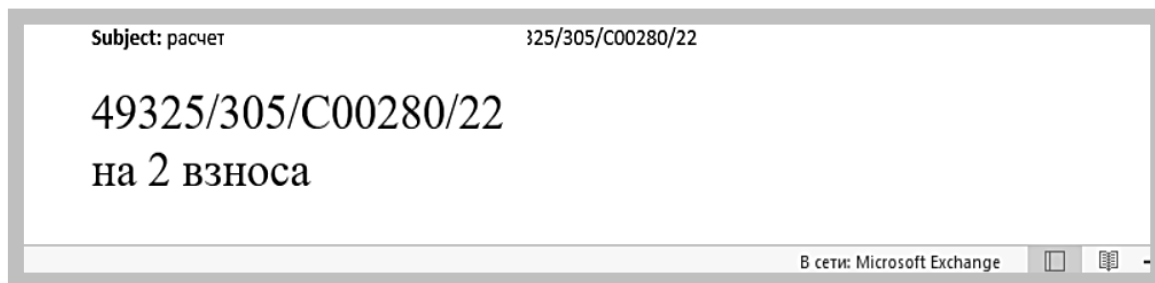
**ВАЖНО:** андеррайтер может запросить документы на собственное усмотрение



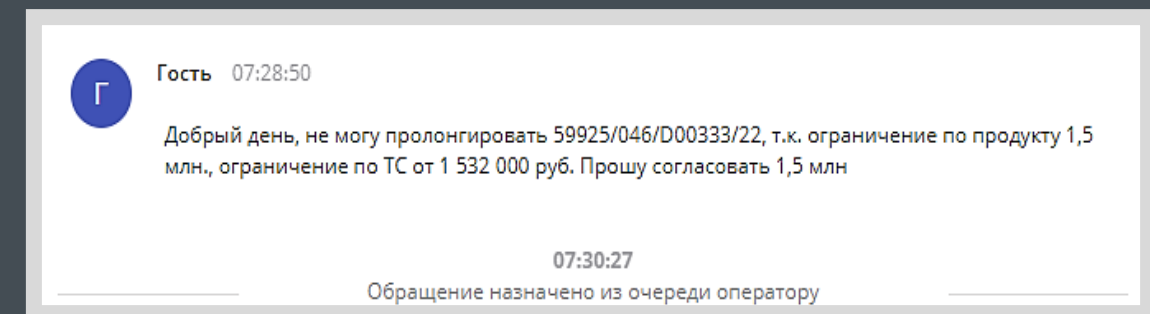
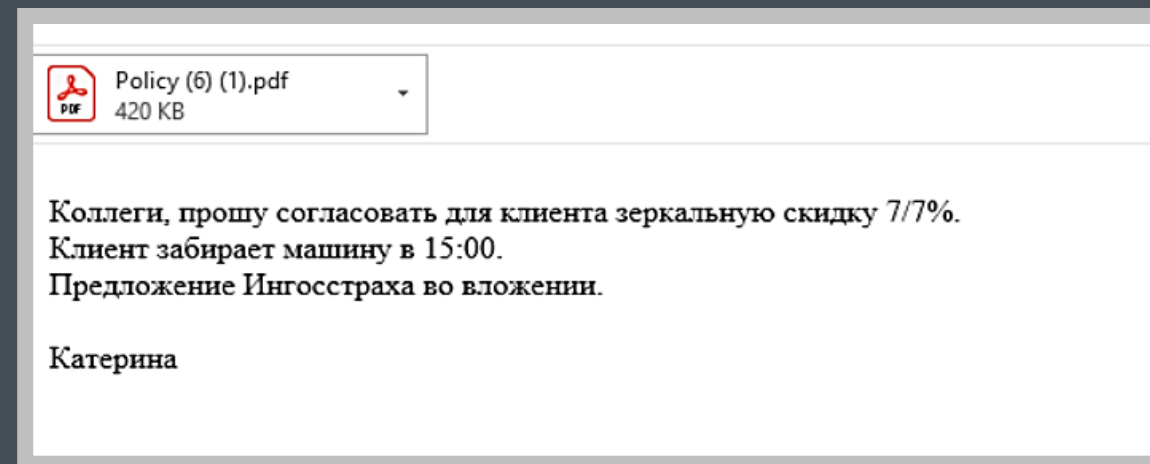
Андеррайтинг  
ИФЛ

Без выходных  
с 3.00 до 21.00  
МСК

# Неэффективный запрос:



# Эффективный запрос:



 Помогаем страховать быстрее!

