

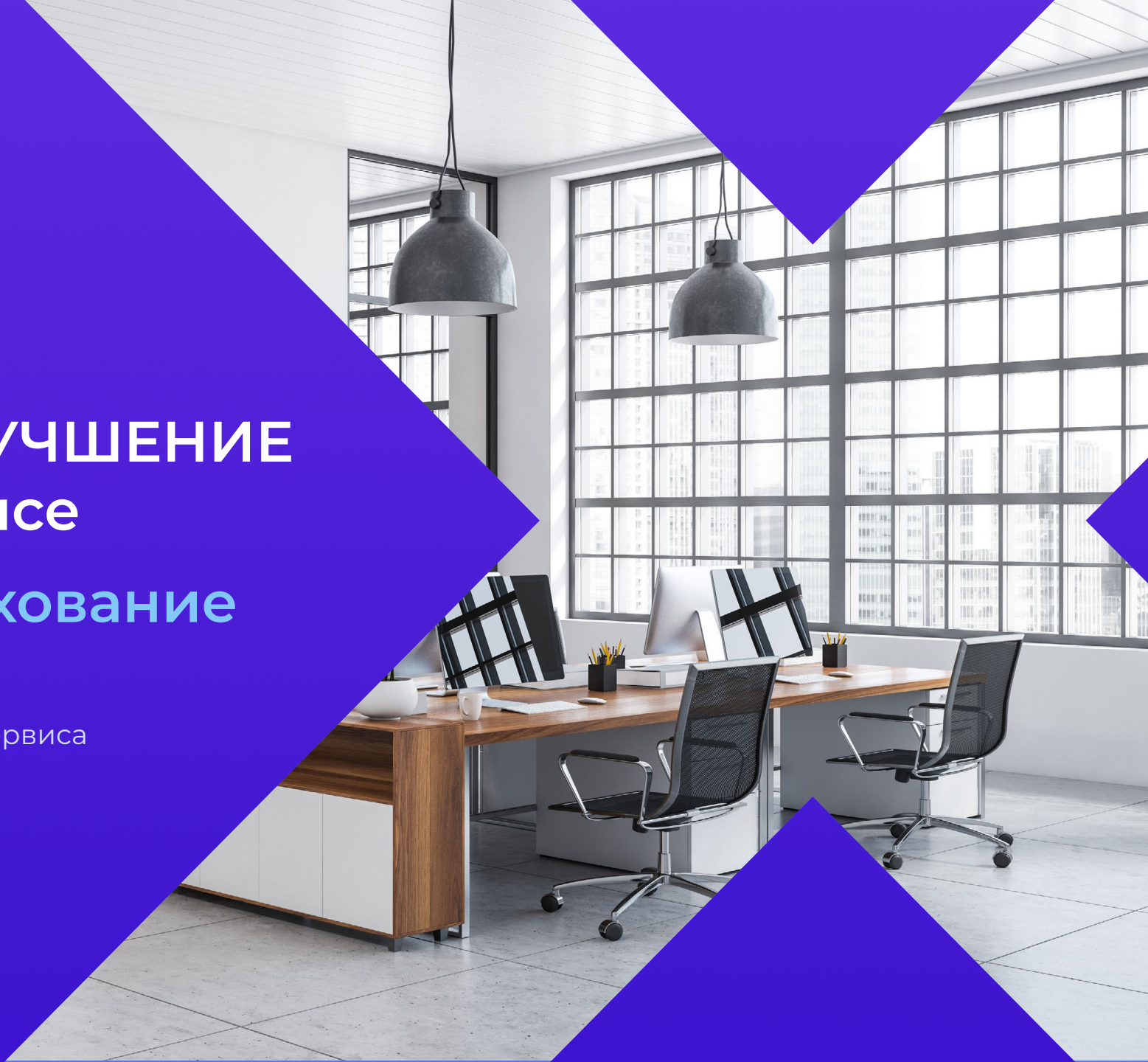


# НЕПРЕРЫВНОЕ УЛУЧШЕНИЕ В КЛИЕНТСКОМ СЕРВИСЕ

## Кейс Абсолют Страхование

Спикер: Дубровская Анна  
руководитель управления клиентского сервиса

ССW 29 октября 2024



Драйверы лояльности – мотивы готовности рекомендовать банк, названные в качестве пояснения к положительным оценкам (открытый вопрос, кодировка), %



Результаты всероссийского репрезентативного опроса NAFI

Исследование «NPS – 2023. Лояльность пользователей розничных банковских услуг» (янв.2023г.)

Источник: НАФИ, 2023 г.

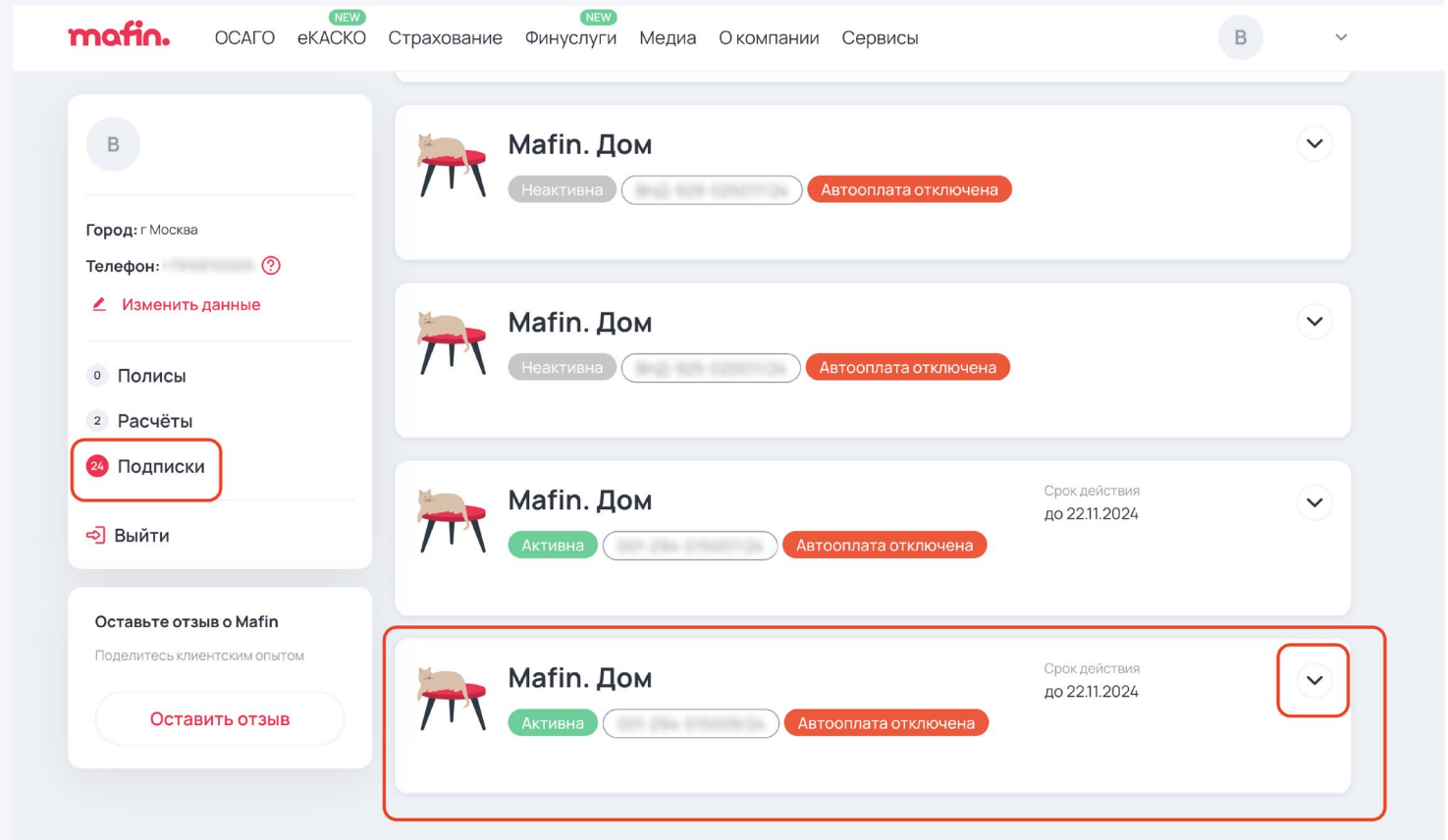
Барьеры лояльности – причины неготовности рекомендовать банк, названные в качестве пояснения к негативным оценкам (открытый вопрос, кодировка), %



Источник: НАФИ, 2023 г.

Продукты по подписке, встроенные в экосистемы партнеров (страховых/нестраховых посредников).

Преимущество:  
быстро и просто  
оформить  
(минимум кликов  
и коммуникаций)



The screenshot displays the Mafin website interface. The top navigation bar includes the Mafin logo and menu items: ОСАГО, eКАСКО (marked NEW), Страхование, Финуслуги (marked NEW), Медиа, О компании, and Сервисы. A user profile icon 'В' is visible in the top right.

The left sidebar contains a navigation menu with the following items: 'В' (profile), 'Город: г Москва', 'Телефон: [redacted] ?' with a link to 'Изменить данные', a progress indicator for '0 Полисы', '2 Расчёты', and '24 Подписки' (highlighted with a red box), and 'Выйти'.

The main content area shows a list of four 'Mafin. Дом' policy cards. Each card includes a cat icon, the policy name, a status indicator (Неактивна or Активна), and a button for 'Автоплата отключена'. The bottom card is highlighted with a red border, and its dropdown arrow is also highlighted with a red box. The bottom card also shows 'Срок действия до 22.11.2024'.

At the bottom of the sidebar, there is a section for 'Оставьте отзыв о Mafin' with a button 'Оставить отзыв'.



## Сервисы в урегулировании:

Мобильное приложение для самоосмотра и подачи заявления

«Быстрые выплаты» при урегулировании убытков

### Обращение по Договору

Обращение по событию при страховании квартиры

- **осмотр не завершён**

### Форма к осмотру

- Шаг 1 из 6: Данные по событию

### Дополнительные файлы

### Поделиться осмотром

### Шаг 2 из 6: Фото квартиры снаружи

### Шаг 3 из 6: Осмотр квартиры внутри

### Шаг 4 из 6: Если повреждено движимое имущество

### Шаг 5 из 6: Если повреждено инженерное оборудование

### Шаг 6 из 6: Документы по обращению

## Форма к осмотру

### Дополнительные файлы

Добавить файл

## Поделиться осмотром

Кто подписывает документ: Клиент

Кто может делиться осмотром: Организатор осмотров

Кто может выполнять осмотр: Администратор, Администратор групп, Эксперт, Клиент

Список пользователей, с которыми ранее поделились осмотром

Кто поделился	Когда	С кем (клиент / сотрудник)	Роль
Кем создан			Эксперт ?

\* Данное разрешение выдано пользователю по роли

С кем ещё поделиться осмотром

Найдите по фамилии или телефону (минимум 5 цифр), если клиент уже есть в системе

Слишком короткий текст для поиска. Укажите номер телефона (минимум 5 цифр) или фамилию целиком

Поделиться осмотром с новым клиентом

## Шаг 2 из 6: Фото квартиры снаружи

Этап осмотра, в котором пока нет выполненных шагов

Обращение клиента по СС

Регистрация нового проекта осмотра специалистом поддержки

Делимся «осмотром» по ФИО и номеру мобильного телефона с клиентом

Отправка СМС клиенту со ссылкой на установку МП



Выгода для  
бизнеса

Экономия расходов на ведение дела



Выгода для  
клиента

Экономия времени и удобство: подача документов и проведение осмотра в одном интерфейсе в удобное для клиента время

Быстрые выплаты от «Абсолют Страхование» – (09.10.2024) Новости Absolutins.ru

Обращение клиента по  
СС (имущество ФЛ)

Проверка на соответствие  
критериям «быстрой  
выплаты»

Выплата по номеру  
мобильного телефона  
Клиента

2 часа

Следующий  
рабочий день



## Условия:

ОСАГО – обязательный вид страхования, расторжение договора возможно при определенных условиях, не связанных с клиентскими предпочтениями.

Возврат денежных средств при расторжении установлен Законом и не может превышать 14 дн.



## Реализация:

Настройка ежедневного отчета для клиентского сервиса по возвратам денежных средств в срок до 5 дн.

Ежедневный обзвон клиентов с предложением оставить отзыв на отраслевых ресурсах в обмен на скидку на добровольные виды страхования.



## Результат:

Конверсия от базы в положительные и зачтенные отзывы = 4,4% (3 мес.)



**a.** Абсолют  
Страхование

**АБСОЛЮТ СТРАХОВАНИЕ.  
ЗАЩИТА ВАШИХ УСПЕХОВ**

Дубровская Анна  
+7 (495) 025-77-77  
+7 (903) 612-99-00

ул. Ленинская слобода, дом 26  
г. Москва, 115280

[a.dubrovskaya@absolutins.ru](mailto:a.dubrovskaya@absolutins.ru)  
[www.absolutins.ru](http://www.absolutins.ru)

