

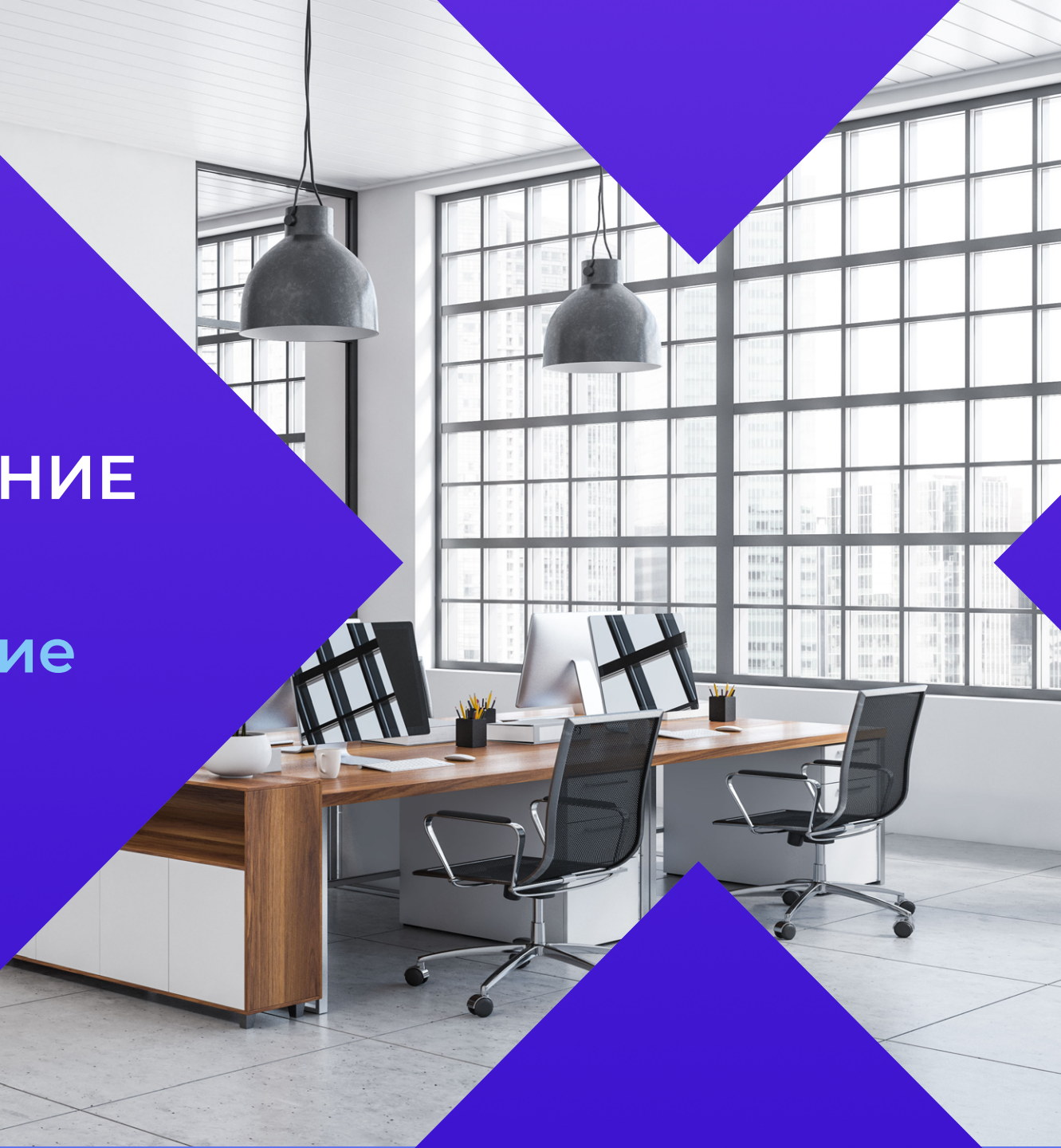


НЕПРЕРЫВНОЕ УЛУЧШЕНИЕ В КЛИЕНТСКОМ СЕРВИСЕ

Кейс Абсолют Страхование

Спикер: Дубровская Анна
руководитель управления клиентского сервиса

Современные контакт-центры, 25 марта 2025 г.
CNews Conferences



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.

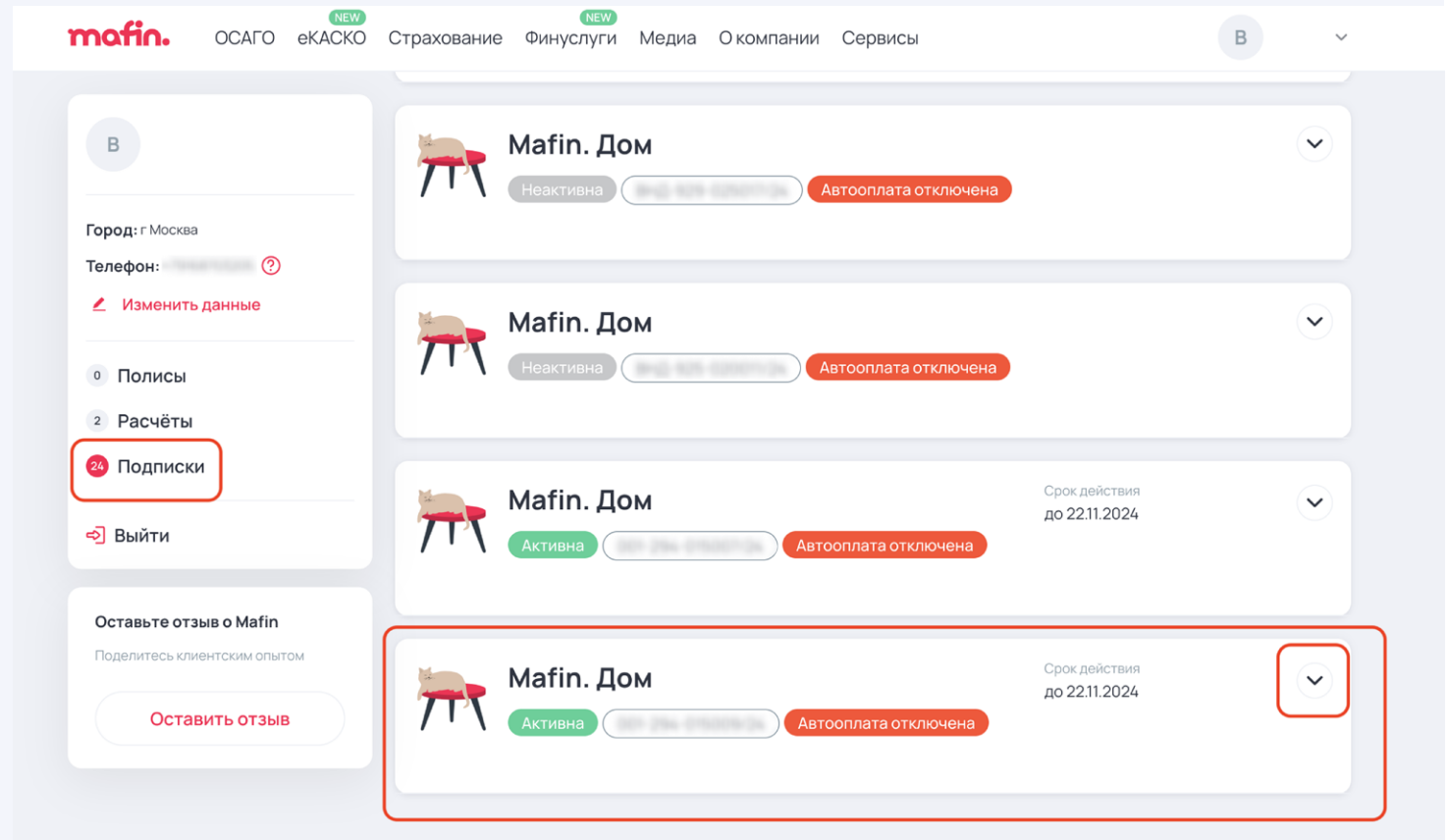
Барьеры лояльности – причины неготовности рекомендовать банк, названные в качестве пояснения к негативным оценкам (открытый вопрос, кодировка), %



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 with the letter 'B' is visible in the top right.

The main content area is divided into a left sidebar and a main list of products. The sidebar contains a user profile section with fields for 'Город: г Москва' and 'Телефон: [redacted]', a link to 'Изменить данные', and a navigation menu with items: '0 Полисы', '2 Расчёты', '24 Подписки' (highlighted with a red box), and 'Выйти'. Below the menu is a feedback section titled 'Оставьте отзыв о Mafin' with a button 'Оставить отзыв'.

The main list shows four 'Mafin. Дом' insurance products, each with a cat icon and a chair. The first two are 'Неактивна' (Inactive) and the last two are 'Активна' (Active). Each product has a status indicator, a 'ВЫЙТИ ИЗ ПОДПИСКИ' button, and an 'Автоплата отключена' (Auto-payment disabled) button. The active products also show 'Срок действия до 22.11.2024'. The bottom-most product card is highlighted with a red border, and its dropdown arrow is also highlighted with a red box.

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
www.absolutins.ru

