



*В Саратове открылся Центр урегулирования убытков «АльфаСтрахования». Офис расположен в легкой транспортной доступности и отвечает всем современным требованиям.*

В Саратове в рамках масштабного федерального проекта по улучшению качества обслуживания клиентов по автострахованию открылся новый Центр урегулирования убытков «АльфаСтрахования».

Центр урегулирования обеспечивает качественно новый уровень обслуживания клиентов по автострахованию. Он соответствует всем современным требованиям. Это комфортный и инновационный центр, который полностью разрушит стереотип о том, что страховой случай – это всегда непростой процесс, связанный с долгим ожиданием.

Офис оснащен системой электронной очереди, проведено дополнительное функциональное зонирование помещений, предусмотрена удобная зона ожидания и обслуживания клиентов, а также введен принцип «Обратной связи». Эти изменения позволят увеличить количество обслуживаемых в течение дня клиентов до 80–100 человек, ускорить процесс рассмотрения обращений и обеспечить дополнительную прозрачность оказываемых компанией услуг.

Ключевые задачи нового центра – оптимизация рабочего процесса, увеличение качества обслуживания и усиление защиты персональных данных клиента. Новый офис расположен по адресу: ул. Танкистов, 37, в здании БЦ «Дикомп».

В официальной церемонии открытия центра приняли участие Андрей Осадчий, директор Центрально-Черноземного регионального центра, Светлана Карих, директор Саратовского филиала компании.

Александр Харагезов, директор департамента страховых выплат «АльфаСтрахования»:

«Это седьмой центр урегулирования, который мы открываем в регионах России. Всего мы планируем открыть пятнадцать таких офисов. Затраты на открытие одного составляют порядка двух миллионов рублей. Наш опыт показывает, что в тех регионах, где подобные центры уже работают, уровень лояльности клиентов значительно возрастает. Ситуация на рынке крайне сложная, многие перестают заниматься сервисом, ссылаясь на то, что клиентам сейчас нужна только экономия. Мы идем выбранным путем – наша компания уверена, что долгосрочная стратегия может быть основана только на лидерстве по качеству обслуживания. Это то, чем мы отличаемся от конкурентов».

Андрей Осадчий, директор Центрально-Черноземного регионального центра: «Саратовский филиал очень важен для бизнеса компании и нашего регионального центра, он стабильно показывает высокие показатели развития. В 2014 году наши сборы в области выросли на 16%, в то время как рынок увеличился только на 5,5%. Поэтому открытие здесь нового центра абсолютно логично, и, разумеется, это для нас крайне позитивное и долгожданное событие. Желаю всем сотрудникам филиала успешного развития и продуктивной работы в новом офисе».

Светлана Карих, директор Саратовского филиала: «Мы являемся одним из крупнейших страховщиков области. В прошлом году мы заключили более 20 тысяч договоров по страхованию автомобилей, ОСАГО и страхования имущества граждан. Это большая цифра, которая требует от нас крайне ответственного и оперативного подхода при устранении последствий страховых случаев. Урегулирование и является тем продуктом, который приобретает у нас клиент, его качество определяет принятие решения о продолжении сотрудничества, рекомендации родным и друзьям. Новый офис позволит ускорить и упростить этот процесс, а также предоставить клиентам максимальную информацию и поддержку на всех этапах урегулирования. Надеюсь, что новый офис превзойдет ожидания наших клиентов в регионе, а уровень предоставляемого сервиса станет для нас лучшей рекламой».

Саратов – седьмой город региональной сети «АльфаСтрахование», в котором с начала 2013 года компания «АльфаСтрахование» открыла центры урегулирования убытков нового формата. Ранее центры были открыты в Екатеринбурге, Магнитогорске, Тюмени, Красноярске, Казани и Ростове-на-Дону. В течение 2015 года планируется открытие еще нескольких аналогичных офисов в филиалах компании.

Информация предоставлена компанией

Источник: [Википедия страхования](#) , 12.03.15