

Урегулирования Убытков



Тинькофф
Страхование



**Быстрое
направление
на СТОА**

**Довольный
клиент**

**Контроль
каждого
этапа на
СТОА**

**Минимум
документов**



ОСАГО

Ремонт или выплата?

ОСАГО



Тинькофф представляет одинаково **высокий сервис** независимо от продукта. Клиенты по ОСАГО так же находятся на постоянном мониторинге и им оказывается любая консультация 24/7. При этом сервисом пользуются не только застраховавшиеся у нас, но и обратившиеся по ПВУ.



10

минут

3

дня

15

дней

3

дней

Передача информации в СК

Осмотр поврежденного автомобиля

Рассмотрение документов

Выплата

Клиент забирает деньги и ремонтирует ТС сам

Клиенту

Заключается договор цессии и ТС ремонтируется

СТОА

- Любые каналы связи
- Дистанционно
- Помощь онлайн
- 24/7

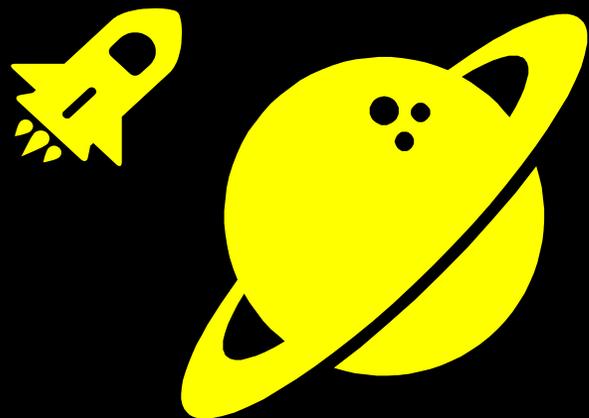
- Выезд эксперта в удобное время и место или подробный осмотр в условиях СТОА
- Передача документов и справок эксперту, либо на СТОА

- Дозапрос документов и сбор ПК

- Безналичный перевод по указанным реквизитам

Fast Track

С места
ДТП сразу в
сервис



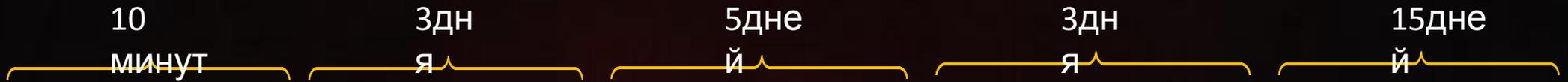
Концепция

Если выполнены все условия Fast Track, сразу выдается направление на станцию. Дополнительный осмотр не требуется. Клиент сразу передаёт документы на СТОА.

Условия реализации

Fast Track работает при незначительных повреждениях машины. Проще говоря, если не выстрелили подушки / нет вреда жизни и здоровью / ТС на ходу.

Очевидным плюсом является быстрый осмотр, который сохраняет нервы клиента и авто от дальнейшего разрушения.



Повреждение авто

Регистрация убытка

Осмотр на СТОА

Рассмотрение документов

Согласование ремонта со СТОА

Ремонт

- Любые каналы связи
- Вызов экстренных служб
- Помощь онлайн
- 24/7

- Обширная сеть партнеров: оф/неоф. дилеры/ стекольные СТОА
- Передача всех документов на СТОА
- При наличии виновника франшизу на СТОА оплачивать не нужно

- Получение полного комплекта док-тов напрямую от СТОА
- При ПДТЛ справки из полиции не нужны (кроме салона и кражи деталей)

- Согласование работ для быстрого завершения ремонта
- Если поврежденное стекло можно отремонтировать – франшиза не применяется

- Использование только сертифицированных зап.частей
- Информирование клиента об этапах ремонта
- Контроль качества ремонта



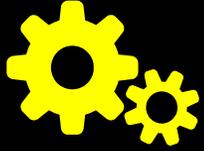
Мониторинг

Fast Track

- Контроль приглашения на осмотр через 4 дня после выдачи направления на **осмотр СТОА**
- Контроль получения документов с осмотра
- Мониторинг сроков согласования
- Информирование клиента согласовании/выдаче направления на ремонт
- Контроль заказа запчастей и информирование клиента о сроках поставки запчастей
- Контроль приглашения на ремонт
- На протяжении всего периода урегулирования от заявления убытка до выплаты/выдачи авто с ремонта специалисты УУ контролируют процесс (в том числе НЭ/СТОА) и информируют клиента о текущем статусе.

ОСАГО

- Контроль приглашения на осмотр через 4 дня после выдачи направления на **осмотр НЭ**
- Контроль получения документов с осмотра
- Мониторинг сроков принятия решения
- Информирование клиента о решении. О выплате при положительном решении.
- Если заключается цессия:
- Контроль заказа запчастей и информирование клиента о сроках поставки запчастей
- Контроль приглашения на ремонт



Немного о сервисе



1

Сопровождение не только рассмотрения события, но и процесса ремонта, контроль корректности действий партнеров СТОА.



2

Полная дистанционность – клиенту не требуется посещать страховую компанию. При необходимости клиент встречается с экспертом, с Представителем компании или сразу едет на место ремонта.



3

Возможность уведомлять о событии наиболее удобным способом – телефон, личный кабинет, email.



4

Колл-центр урегулирования работает 24/7, в любое время сотрудники по телефону ответят на возникшие по событию вопросы.



5

Активное присутствие в социальных сетях. Скорость ответа 5-10 минут, Twitter, Facebook, Вконтакте, Instagram и другие.

