



*РНПК подвела итоги опроса удовлетворенности клиентов и партнеров сотрудничеством с компанией, сервисом и качеством предоставляемых ею услуг.*

*Анонимная онлайн-анкета была доступна на сайте РНПК в течение месяца с 8 августа 2017 года и содержала 10 закрытых вопросов с вариантами ответов на выбор, а также поле для замечаний и предложений по работе РНПК.*

В опросе приняли участие 157 имеющих опыт взаимодействия с РНПК сотрудников подразделений перестрахования страховых компаний и брокеров.

74 участника опроса (47%) оценили работу компании в целом положительно, а 70 (45%) признались, что ожидали худшего. 8% оценили работу РНПК негативно.

98% участников опроса считают, что в РНПК работают профессионалы. 62% констатировали свою удовлетворенность скоростью принятия решений по слипам, 33% — отметили нестабильность соблюдения сроков обработки запросов. Абсолютное большинство опрошенных (93%) удовлетворены уровнем клиентоориентированности сотрудников РНПК. 39% отметили, что с сотрудниками РНПК приятно иметь дело. 85% голосов подтверждают информационную открытость РНПК, однако для 12% участников информации о компании недостаточно и 3% считают компанию закрытой.

Для принятия решения по принятию доли риска на перестрахование андеррайтеры РНПК иногда запрашивают у партнеров дополнительную информацию по риску. 64% проголосовавших считают такие запросы предсказуемыми и понятными, 33% не всегда видят логику в вопросах андеррайтеров РНПК, и 3% считают, что запрашиваемая РНПК информация не имеет отношения к делу. Четверо проголосовавших считают полученные отказы РНПК по слипам необоснованными, 56,7% участников с отказами согласны, а для 40% причины отказов бывают иногда неясны.

Для РНПК стратегически важно наращивать в своем портфеле число договоров с долей участия в риске свыше 10% обязательной цессии. По мнению участников опроса, достижению этой цели будет способствовать более низкая цена перестрахования (55,4% голосов), консультационная поддержка (26,1%) и более высокая скорость принятия решений по слипам (18,5%). При этом 42% опрошенных уже сейчас готовы предлагать РНПК доли выше 10%, для 52% решение зависит от условий, которые предоставляет РНПК. Лишь 6% участников опроса вообще не готовы предлагать РНПК доли в рисках свыше 10%.

У 76% опрошенных на период проведения анкетирования не было опыта урегулирования убытков в РНПК. 6% положительно оценили свой опыт урегулирования, 2% — удовлетворительно и 16% затруднились с ответом.

«Мы очень благодарны всем, кто нашел время дать нам обратную связь, — говорит Президент РНПК Николай Галушин. — Мы увидели, над чем нам предстоит работать, но

также мы поняли, что движемся в правильном направлении. Год назад встречали нас, мягко говоря, прохладно. Теперь отзывы намного теплее, отношение к РНПК усилиями нашей команды меняется. И, я надеюсь, вскоре РНПК будет пользоваться заслуженным авторитетом и уважением на рынке. В ходе опроса мы получили ряд вопросов, на которые постарались наиболее полно ответить на нашем сайте».

С самого начала своей деятельности НПК ведет активную разъяснительную работу по вопросам взаимодействия и реализации Закона об обязательной цессии в ходе встреч с представителями страховых компаний и брокеров, через средства массовой информации, в соцсетях и блогах. Компания изначально декларировала свою готовность встроиться в сложившийся на рынке процесс перестрахования рисков и способствовать развитию рынка и процветанию бизнеса его игроков. Компания следует этому принципу в своей работе ежедневно, что подтверждают полученные результаты опроса.

Источник: Википедия страхования, 15.09.2017