

Российская Национальная Перестраховочная Компания подвела итоги ежегодного Опроса удовлетворенности своих клиентов и партнеров качеством предоставляемых компанией услуг и сервиса «РНПК глазами рынка». Анонимная онлайн-анкета была доступна на сайте компании с 4 по 28 февраля 2019 года и содержала 15 вопросов. Всего в опросе приняли участие 89 человек – 60 представителей страховых компаний и 29 – компаний страховых и перестраховочных брокеров.

89% участников опроса удовлетворены работой РНПК, при этом доля тех, кто высоко оценивают работу компании увеличилась с 41% в 2017 году до 58% по итогам 2018. У 34% опрошенных по итогам 2018 года отношение к РНПК изменилось в лучшую сторону. 78% считают высоким уровень профессионализма андеррайтеров РНПК, тогда как годом ранее высоко оценивали профессионализм команды РНПК 52% опрошенных. Удовлетворенность клиентоориентированностью сотрудников РНПК осталась на прежнем уровне. Она соответствует ожиданиям 70% участников опроса. В то же время удовлетворенность скоростью принятия решений по слипам возросла на 13 пп до 43%. Также улучшилось понимание со стороны рынка причин запросов дополнительной информации или отказов РНПК в принятии тех или иных рисков. 50% опрошенных согласились с обоснованностью отказов РНПК по слипам (в прошлом году с отказными решениями РНПК были согласны всего 33%). 61% участников опроса сегодня считают объем запрашиваемой РНПК информации по рискам адекватным, тогда как в прошлом году к запросам РНПК с пониманием относились 49%.

Передавать в РНПК доли в рисках, превышающие размер обязательной 10% цессии, готовы 38% участников опроса. Годом ранее этот показатель не превышал 29%. При этом условиями увеличения долей по-прежнему остаются невозможность размещения рисков за рубежом и более низкая цена.

В 2017 году положительный опыт урегулирования убытков в РНПК был лишь у 12% опрошенных. 14% оценивали его удовлетворительно и 5% негативно. По итогам 2018 года положительно свой опыт урегулирования оценивают уже 49%, 29% заявили об отсутствии заявленных убытков, 13% затруднились с ответом и лишь 8% оценили свой опыт как удовлетворительный.

«Сегодня, когда шок от введения обязательной цессии уже прошел, и улеглись вызванные созданием РНПК эмоции, положительная динамика в оценках нашей работы со стороны рынка говорит о том, что мы на правильном пути. – отмечает заместитель председателя Правления РНПК Наталья Карпова. – И мы очень благодарны нашим клиентам и партнерам за поддержку наших инициатив и активное участие в наших проектах по созданию новых продуктов и методик»

Источник: Википедия страхования, 05.03.2019