

Звернення до СТО-Партнерів

Шановні партнери!

АТ «СК «АХА Страхування» висловлює Вам свою повагу та дякує за плідну співпрацю та партнерські відносини, що склалися між нашими компаніями.

Ринок автострахування України ще далекий від європейських стандартів прозорості у відносинах між страховиками та провайдерами послуг з ремонту застрахованих автомобілів (СТО). Незважаючи на це, АТ «СК «АХА Страхування» вибудовує свої процеси, виходячи з максимальної прозорості і категорично не сприймає будь-які форми взаємодії між страховиком і СТО, відмінні від закріплених договірними відносинами.

Останні кілька років команда АТ «СК «АХА Страхування» активно працювала над оптимізацією процесу взаємодії з СТО для того, щоб мінімізувати вплив людського фактору і виключити корупційну складову зі співпраці з партнерами.

В даний час вибір СТО, розподіл автомобілів, які потребують ремонт в результаті настання страхової події, між партнерами Компанії, в АТ «СК «АХА Страхування» здійснюється шляхом прийняття до уваги великої кількості факторів, серед яких:

умови ремонту, запропоновані партнерами Компанії (вартість ремонтних робіт, знижки на запасні частини і матеріали, запропоновані партнерами Компанії);

якість сервісу і ремонтних робіт, що надаються СТО;

наявність та обсяги співпраці в частині пропозиції клієнтам, які купують автомобілі, страхових продуктів Компанії;

історія взаємовідносин, прозорість і чесність партнера по відношенню до Компанії, готовність прийняти базові вимоги Компанії в частині умов співпраці, спрямовані на забезпечення прозорості та покращення якості сервісу для наших спільних клієнтів (використання Аудатекс, участь у програмі Телеврегулювання);

наявність спільних проектів з генеральними партнерами Компанії та їх умови;

умови договору страхування.

Визначення провайдера для ремонту застрахованого автомобіля здійснюється в кожному конкретному випадку при зверненні клієнта про настання страхової події на підставі принципів, описаних вище. Рішення щодо пропозицій клієнту того чи іншого СТО приймає оператор Контакт-Центру Компанії в момент реєстрації страхової події. Оператор Контакт-Центру, у свою чергу, керується алгоритмом, прописаним в спеціальному програмному забезпеченні («Алгоритм вибору СТО»), розробленим Компанією. За допомогою даного алгоритму оператор отримує інструкцію щодо того, який або які провайдери повинні або можуть бути запропоновані клієнту в кожному конкретному випадку. У ряді випадків провайдер для ремонту автомобіля може бути визначений співробітником регіонального Центру Виплат Компанії, який, тим не менш, зобов'язаний слідувати тим же алгоритмам, якими керується і оператор Контакт-Центру.

Всі правила і контроль за їх дотриманням встановлюються виключно Центральним офісом Компанії. Всі рішення як в частині вибору провайдерів, так і в частині розподілу машинопотоку, приймаються колегіально за участю співробітників, що відповідають як за розвиток бізнесу та продажів, так і за врегулювання страхових подій.

Ніхто в регіональних офісах Компанії одноосібно не може впливати на відхилення від цих правил, приймати рішення про початок роботи з новим партнером або обсягах співробітництва з ремонту застрахованих автомобілів з чинним партнером.

У Компанії прийнятий Кодекс ділової поведінки та етики, виконувати який зобов'язані абсолютно всі співробітники Компанії. Крім того, в Компанії працює процедура запобігання та протидії корупції. АТ «СК «АХА Страхування», як частина міжнародної страхової групи АХА, прагне вести свій бізнес в суворій відповідності зі стандартами корпоративної етики та чинного законодавства.

Виходячи з вищевикладеного, хочемо підкреслити, що будь-які пропозиції або вимоги грошового характеру, що можуть надходити до Вас, так само як і бути озвученими Вашими співробітниками, з метою збільшення обсягів або початку співпраці з Компанією в галузі ремонту застрахованих автомобілів, не можуть вплинути на обсяги бізнесу, умови співпраці, рішення, що приймаються Центральним офісом Компанії, і є категорично неприйнятними в Компанії.

У цьому зв'язку, ми будемо Вам безмежно вдячні за повідомлення нам інформації про будь-які подібні дії і пропозиції, які можуть надходити від співробітників Компанії, що працюють як в області врегулювання збитків, так і в області продажів, або сторонніх осіб, що заявляють про свій зв'язок з Компанією або можливостях впливати на рішення Компанії.

Таку інформацію Ви можете повідомити безпосередньо за наступними контактами:

Заступник Віце-Президента з операційної діяльності Руслан Грабко, Ruslan.Grabko(at)axa-ukraine.com, тел. (044) 499 24 99, вн. номер 7713;

Директор Департаменту Врегулювання збитків Олександр Аввакумов, Aleksandr.Avvakumov(at)axa-ukraine.com, тел. (044) 499 24 99, вн. номер 7744;

Начальник управління комплаєнсу та фінансового моніторингу Гліб Бакалов, Gleb.Bakalov(at)axa-ukraine.com, тел. (044) 495 87 97, вн. номер 6259.

З повагою,
Заступник Голови Правління АТ «СК «АХА Страхування»
Максим Межебицький