КОРЕКТЕН ЗАСТРАХОВАТЕЛ ПО ОБЩО ЗАСТРАХОВАНЕ ЗА 2007 ГОДИНА

Българската асоциация на застраховани и пострадали при катастрофи и Висшето училище по застраховане и финанси организират с медийното партньорство на в. „Застрахователъ прес“ анкета за определяне на носителя на годишната награда за най-коректен застрахователъ в общото застраховане за миналата година. Целта на анкетата е да послужи за определяне на застрахователната компания, която е била най-коректна, открита и лоялна към своите клиенти през 2007 г. и по-конкретно: а) компанията, която своевременно (в срок) изплаща претърпените и оценените от специалистите щети; б) компанията, която изплаща справедливи, според формата на застраховане, обезщетения в законоустановените срокове.

Настоящата анкета ще се провежда сред застрахователни брокери, застрахователни агенти, клиенти. Допитването е отворено за широк кръг участници, като за целта може да се гласува и чрез интернет.

Допълнително ще бъде използвана и информация от Комисията за финансов надзор - за определяне на показателя „квота на щетите“ (като съотношение на изплатените обезщетения към премийния приход) за съответните видове застраховки и за броя на постъпилите оплаквания и сигнали срещу застрахователни компании през 2007 г.

Обобщените резултати ще бъдат официално оповестени в медиите. На най-коректния застрахователъ ще бъде връчен приз на специална церемония.

Събраната информация ще бъде предоставена за анализ на съответните застрахователни компании, за да им послужи за подобряване на тяхната работа, както и на всички заинтересовани лица.

Ето как нашите малки приятели нарисуваха своята безопасна пролет, за да помогнат на своите връстници, станали жертва на пътни инциденти. В техните очи зебрата е добрият приятел, който им подава ръка и ги пренася в един по-безопасен свят.

Купувайки картичка, вие дарявате 0,99 лв. на Националния дарителски фонд за подпомагане на деца, пострадали при пътнотранспортни произшествия, и надежда за по-добър живот.

За повече информация и поръчки позвънете на телефон: (02) 9526666 или 0898 520 568, или ни пишете на e-mail bazk@abv.bg
За контакти: Светослава Койнова; www.bazk.org

АНКЕТА

1. Вие сте:
- ❑ Застрахователен брокер.
- ❑ Агент.
- ❑ Клиент на застрахователна компания.

2. Вие или ваш клиент претърпели ли сте застрахователно събитие или щета през 2007 г.?

ДА НЕ

3. В коя застрахователна компания сте били застраховани?

.....

.....

(Ако отговорът е ДА, отговорете на следващия въпрос)

4. По какъв вид застраховка е била щетата?
- ❑ „Каско“.
- ❑ „Гражданска отговорност“.
- ❑ Общо (имуществено) застраховане.
- ❑ „Живот“.
- ❑ Друг вид застраховка

.....

.....

5. Срещнахте ли някакви проблеми при заявяването на щетата?
- ❑ Не, нямах проблеми.
- ❑ Трудно установих контакт със застрахователя.
- ❑ Не получих конкретни и ясни указания какво точно да предприема.
- ❑ Огледът на щетата не беше щателен, компетентен и професионален.
- ❑ Други проблеми

.....

.....

6. При декларирането и завеждането на щетата бяха ли ви посочени изчерпателно документите, които е необходимо да представите, за да ви бъде изплатено застрахователно обезщетение?

ДА НЕ

7. Искани ли са ви допълнителни документи след представяне на първоначално обявените?

ДА НЕ

8. Доволни ли сте от отношението и обслужването на служителите в отдел „Ликвидация на щети“?

ДА НЕ

9. Получихте ли обезщетение?

ДА НЕ

10. В какви срокове ви беше изплатено обезщетението?
- ❑ До 15 дни.
- ❑ До 1 месец.
- ❑ Повече от 1 месец.

11. Съответства ли полученото обезщетение на направените от вас разходи за покриване на щетата?
- ❑ Да, напълно покрива разходите.
- ❑ Покрива повече от 50% от направените разходи.
- ❑ Покрива по-малко от 50% от направените разходи.

12. Какви препоръки бихте отправили към вашия застрахователъ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

13. Кои 3 /три/ застрахователни компании бихте номинирали за най-коректни към своите клиенти? (въпросът е само за застрахователни брокери)

1 място.....

2 място.....

3 място.....

Краен срок за участие - 30 април 2008 г.
Благодарим ви, че попълнихте анкетата!

ГАЛЕРИЯ „ЗАСТРАХОВАТЕЛ“

АЗ СЪМ ЧОВЕК, УДОВЛЕТВОРЕН ОТ СВОЯТА РАБОТА

Разговор с ПЛАМЕН ХИНКОВ, член на УС на „Дженерали България Холдинг“ и изп. директор на „Дженерали Животозастраховане“АД

(Продължава от стр. 15)

Как определяте ролята на Асоциацията на българските застрахователи за развитието на застрахователния пазар у нас?

- Асоциацията на българските застрахователи е един много важен орган, който обединява интересите на застрахователните компании и представлява бизнеса пред съответните държавни органи. Смятам, че има какво да се желае още по отношение на по-добрата ефективност в нейната работа, но нека не забравяме, че това зависи и от волята на всички членове на асоциацията да заемат активна позиция при дискутиране на съществуващите проблеми и най-важното - действия на всички компании в посока на повишване имиджа на застрахователния бизнеса защото асоциацията не може да помогне на бизнеса така, както бизнесът може да си помогне сам.

- На какво ви научи професията на застрахователя, какво значи за вас добър, перфектен застрахователъ и как си представяте идеалния брокер?

- Ако трябва да отговоря с една дума, застраховането ме научи на предвидливост, да оценявам всяко едно действие днес от гледна точка на неговите резултати в бъдеще. За мен добрият застрахователъ е преди всичко компетентният застрахователъ, този, който може да обясни не само характеристиките на един продукт, а и защо те трябва да изглеждат така. Както се казва в една сентенция, винаги ще има работа за тези които знаят как се прави едно нещо, и те ще бъдат ръководени от хората, които знаят защо се прави това.

По отношение на застрахователните брокери моята мечта е да излязат от манталитета на добре платени застрахователни агенти и да се превърнат в едни наистина компетентни съветници на своите клиенти, като най-напред успеят да им обяснят факта, че цената не винаги е определящата в застраховането и най-вече, че по-евтината застраховка след време се оказва много по-скъпа.

- Кой е за вас най-важният урок в застраховането?

- Никога не се поддавай на инерцията на пазара. Много колеги от бранша, виждайки, че могат да изпуснат даден клиент, са склонни на неразумни действия само и само да задържат този клиент. Както казва Уорън Бъфет, изисква се много силен характер, за да откажеш бизнес за милиони, когато виждаш, че цената, на която можеш да го придобиеш, е далеч по-ниска от достатъчната застрахователна премия. Или първото, което трябва да научи един мениджър в застрахователна компания, е да може да казва „не“. Именно способността да устоиш на моментната слава за сметка на дългосрочната финансова стабилност е за мен най-важният урок, който трябва да научи всеки един застрахователъ.

- Застрахователи, на които дължите уроци или урок в застраховането?

- Много са хората, които през тези 15 години са ми помогнали да навляза в детайлите на застрахователната дейност. Първите ми стъпки в застраховането бяха подкрепени от водещи специалисти в онези години, работещи в ЗК „Орел“ АД, като Виолета Петкова и Божидар Димитров. Основните уроци в областта на актюерството получих от доц. Йото Йотов и г-жа Надежда Вътова. Много за животозастрахователната практика съм научил от г-н Иван Манолов, който за съжаление вече не е между нас.

- А имате ли приятели между застрахователите и брокерите?

- Разбира се. Няма как професионалните контакти с колеги от застрахователния бизнес да не прераснат и в приятелства. Независимо от съществуващата среда на конкуренция между отделните компании нормалните човешки взаимоотношения винаги са излизали на преден план. В края на краищата контактите в неформална среда обогатяват всеки един от нас, а обмяната на идеи и опит има своята значимост.

- Ако направите равносметка на извървения път дотук, какво бихте казали за себе си: „Удовлетворен съм“, „Не съм удовлетворен“, „Аз съм щастлив човек“ или „На прага съм на щастието“? Коя фраза най ви приляга?

- Аз смятам, че щастието е процес, а не статукво. Според мен човек би следвало да се чувства щастлив, ако е постигнал всички свои цели и няма нови предизвикателства пред себе си. Реализирайки една своя цел. Би трябвало да се чувстваме удовлетворени от това, но в същото време изправени пред нови предизвикателства. От тази гледна точка аз се оценявам по-скоро като човек, удовлетворен от своята работа

- Какво е очакването ви за вече европеизирания български застрахователен пазар и за мястото на „Дженерали Животозастраховане“?

- Надявам се, че застраховането в България все повече ще се доближава до стандартите в развитите страни и застрахователният бизнес ще заеме достойно място в разитието на икономиката. В тази връзка искрено вярвам, че „Дженерали Животозастраховане“ АД ще бъде една от компаниите, които със своите действия ще подпомогне за по-бързото извършване на качествени промени на българския застрахователен пазар. Традициите, които има компанията като първата частна животозастрахователна компания, и 176-годишния опит на групата Generali са онези достатъчни предпоставки да бъдем сред водещите компании на българския пазар не само като финансови показатели, а преди всичко като качество на предоставяната услуга и професионално отношение към бизнеса.

- Имате ли достатъчно време за себе си, за своя личен живот и за семейството ви?

- Както вече споменах, в последните години ежедневната работа оставя много малко време за моето семейство. Едни от най-хубавите моменти са, когато успея да отделя няколко дни, за да посетим някой интересен кът от нашата красива страна. Иска ми се да вярвам, че в следващите една-две години много от днешните проекти ще бъдат завършени успешно, което ще доведе до по-ефективното функциониране на компаниите от групата на „Дженерали България“ и намаляване на необходимостта мениджърският екип да бъде ангажиран в по-малко значимите бизнеспроцеси.

- И накрая, какво ще пожелаете на себе си, на екипа, който ръководите, и на колегите си от застраховането?

- На всички колеги желая преди всичко здраве и успехи в професионалното им развитие. Нека не забравят, че марката „Generali“ освен източник на самочувствие е преди всичко отговорност и предизвикателство за това да бъдат сред най-добрите професионалисти в този труден, но изключително интересен бизнес, какъвто е застраховането. Наистина в последните две години динамиката в нашата дейност нарасна значително, но това е единственият начин да достигнем високите цели, които сме си поставили.

Разговора проведе
ПЕТЪР АНДАСАРОВ