

РНПК глазами рынка | 2019

Опрос удовлетворенности клиентов и партнеров качеством услуг и сервиса

РНПК глазами рынка | 2019

Опрос удовлетворенности клиентов и партнеров АО РНПК качеством услуг и сервиса

Ежегодный открытый онлайн-опрос «РНПК глазами рынка» представителей страховых компаний, страховых и перестраховочных брокеров был открыт на сайте Российской Национальной Перестраховочной Компании (rnrc.ru) с 4 по 28 февраля 2019 года.

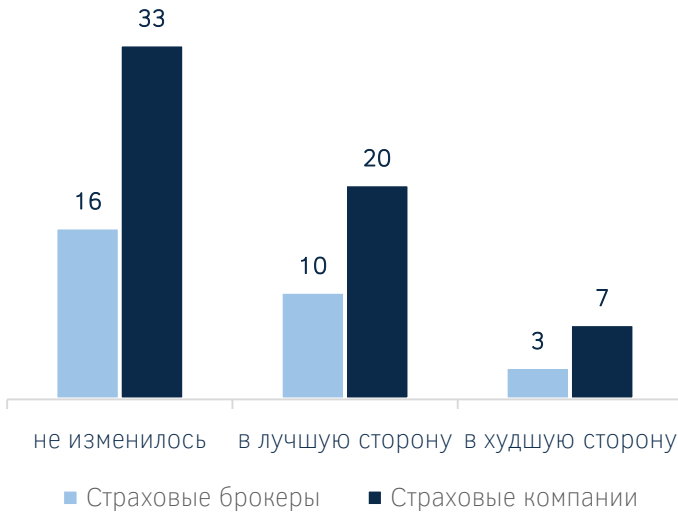
Опрос включал в себя 15 вопросов о качестве услуг и сервиса предоставляемых АО РНПК своим партнерам и клиентам. Ряд вопросов предполагал развернутые комментарии участников.

Результаты опроса были подведены 4 марта 2019 года. В опросе приняли участие 89 человек (60 представителей страховых компаний и 29 сотрудников страховых и перестраховочных брокерских компаний).

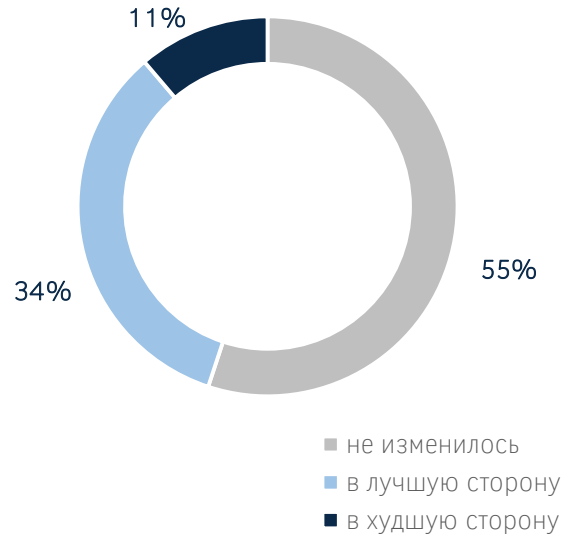
- У **34%** участников опроса по итогам 2018 года отношение к РНПК изменилось в лучшую сторону, что на 10 пп выше прошлогоднего результата, когда мнение об РНПК улучшилось у 24%
- **58%** опрошенных высоко оценивают работу компании. В прошлом году оценки «хорошо» и «отлично» дали 41% участников опроса (рост 16 пп)
- **78%** считают высоким уровень профессионализма андеррайтеров РНПК. В прошлом году высоко оценивали профессионализм команды РНПК 52% опрошенных (рост 26 пп)
- **43%** устраивает скорость РНПК при принятии решений по слипам. Годом ранее удовлетворены скоростью были лишь 30%
- Удовлетворенность клиентоориентированностью сотрудников РНПК осталась на прежнем уровне. Она соответствует ожиданиям **70%** участников опроса
- **50%** опрошенных согласились с обоснованностью отказов РНПК по слипам. В прошлом году с отказными решениями РНПК были согласны всего 33%.
- **61%** участников опроса считают объем запрашиваемой РНПК информации по рискам адекватным. 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. По итогам 2018 года положительно свой опыт урегулирования оценивают **49%**

1. Изменилось ли за прошедший год Ваше мнение об РНПК

Брокеры / Страховщики

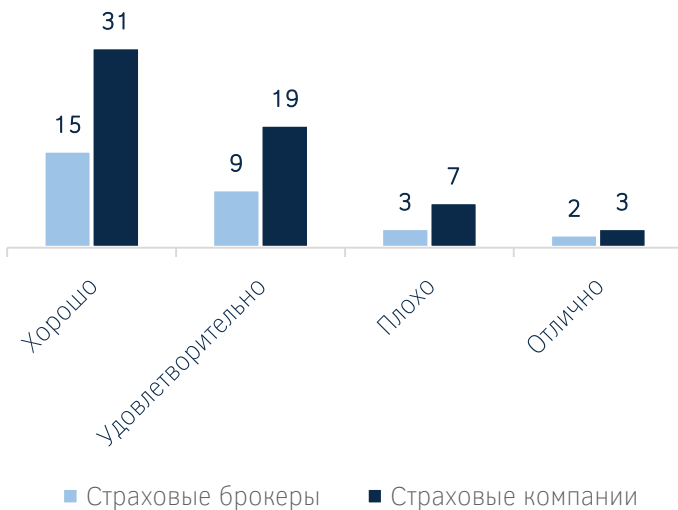


Итого

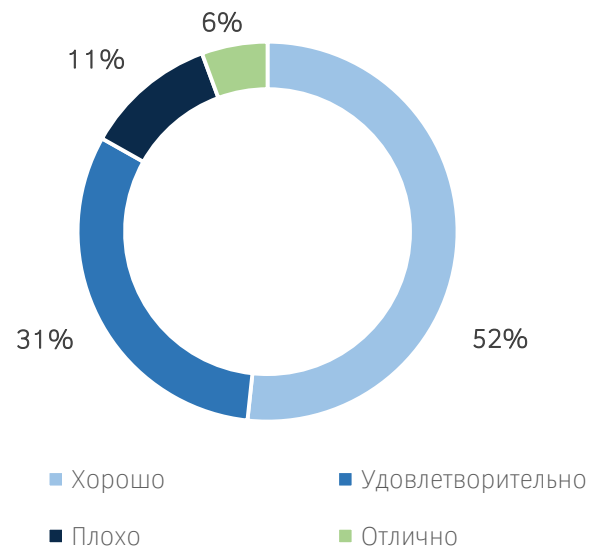


2. Как Вы оцениваете работу РНПК

Брокеры / Страховщики

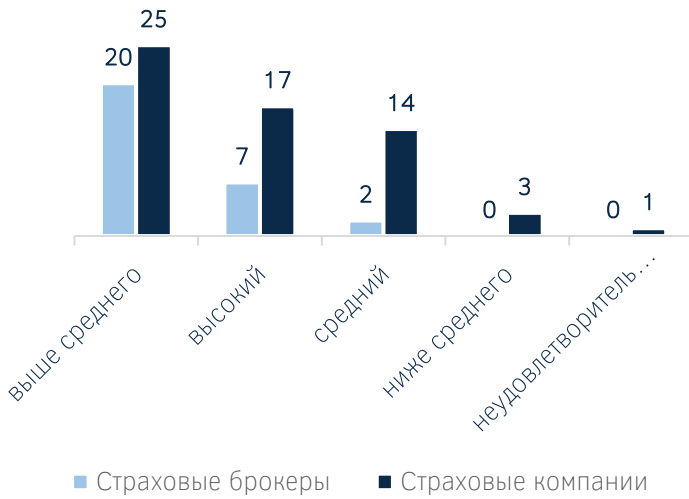


Итого

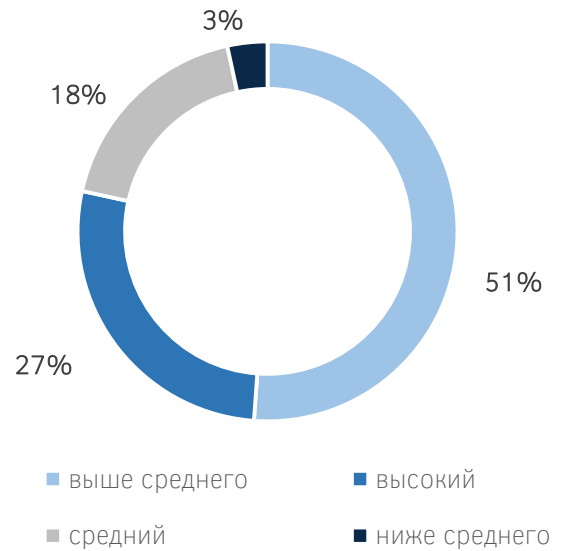


3. Как Вы оцениваете уровень профессионализма андеррайтеров РНПК

Брокеры / Страховщики

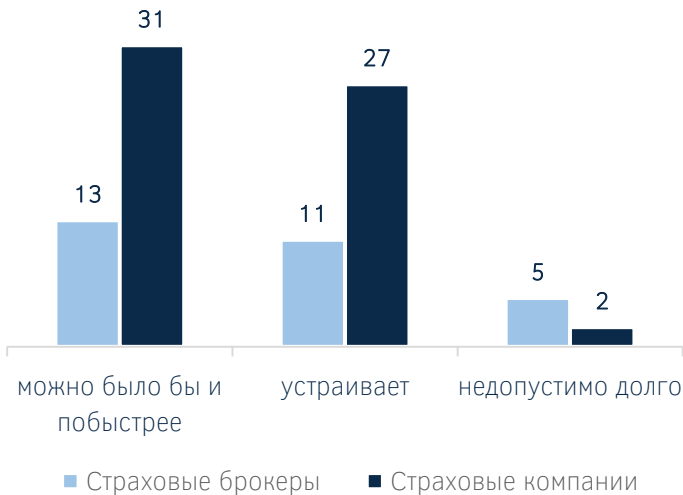


Итого



4. Как Вы оцениваете скорость принятия решения по слипам

Брокеры / Страховщики

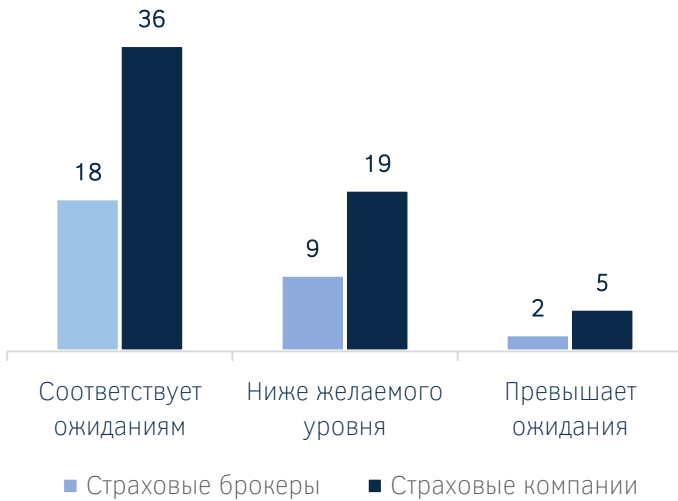


Итого

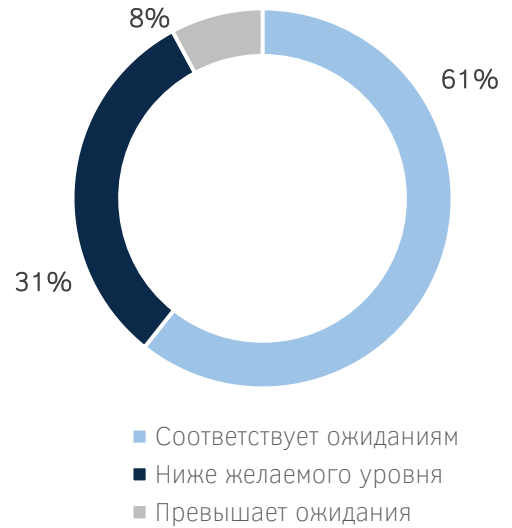


5. Оцените клиентоориентированность сотрудников РНПК

Брокеры / Страховщики

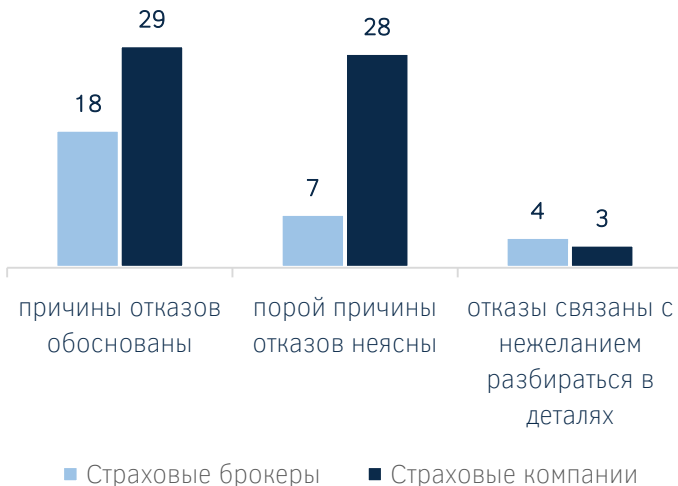


Итого %

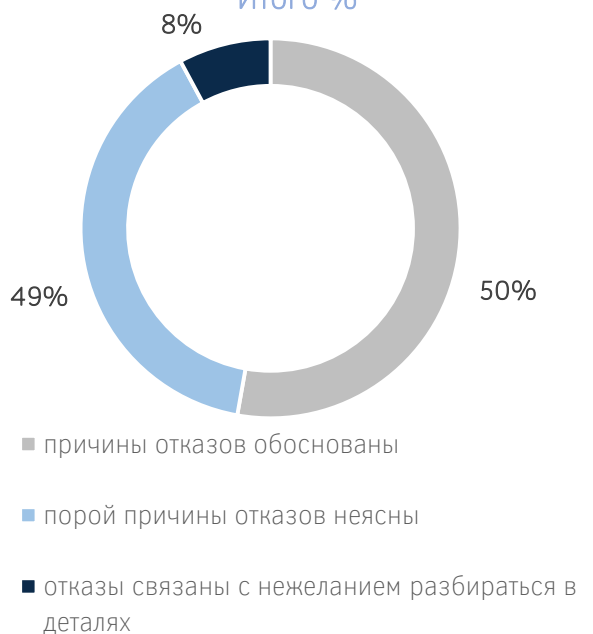


6. Оцените обоснованность отказов

Брокеры / Страховщики



Итого %

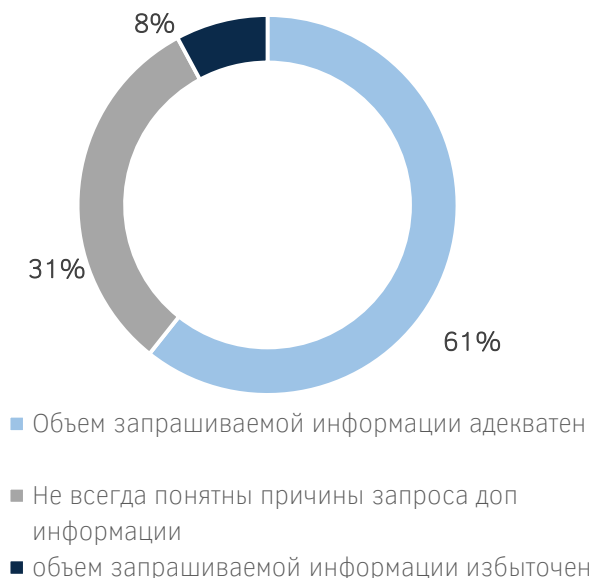


7. Оцените необходимость запрашиваемой РНКП информации

Брокеры / Страховщики

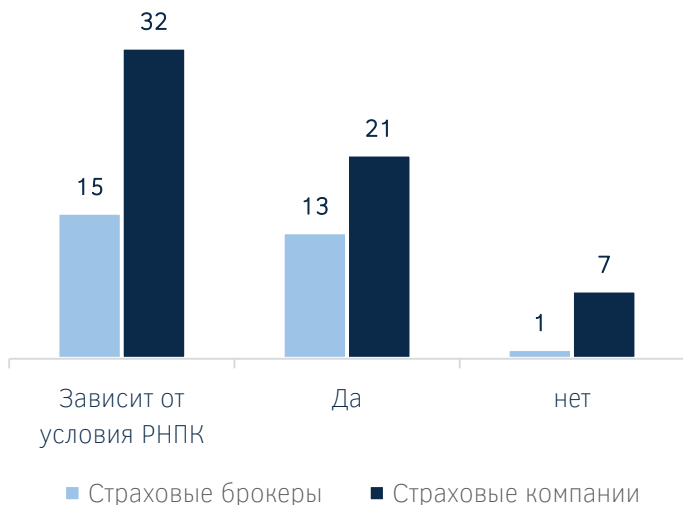


Итого %

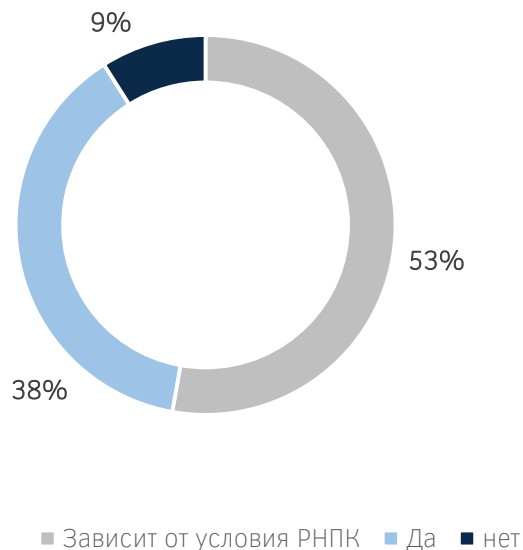


8. Вы готовы передавать в РНКП доли более 10%

Брокеры / Страховщики



Итого %

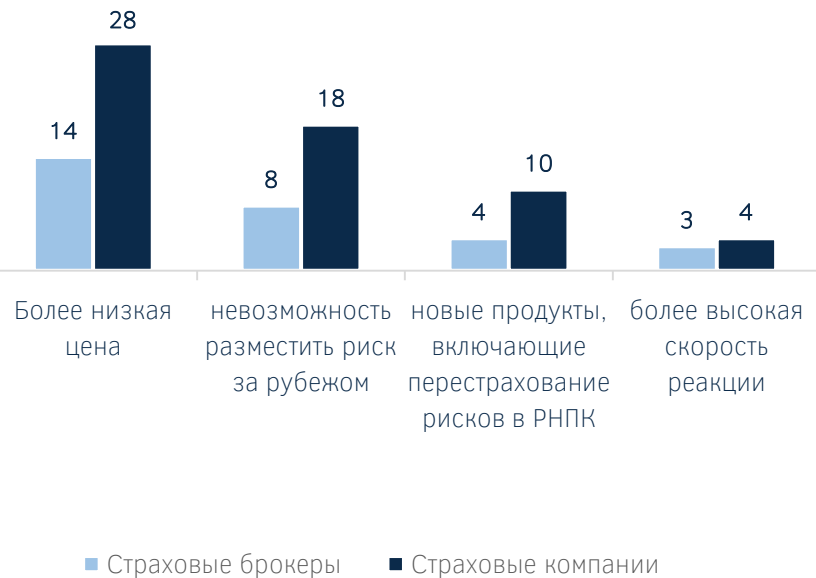


РНПК глазами рынка | 2019

Опрос удовлетворенности клиентов и партнеров РНПК качеством услуг и сервиса

9. При каких условиях вы были бы готовы передавать в РНПК больше 10%

Брокеры / Страховщики

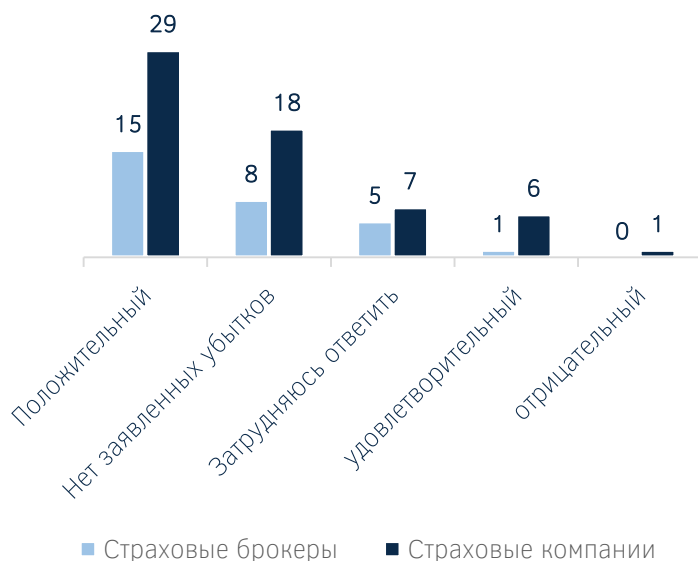


Итого %

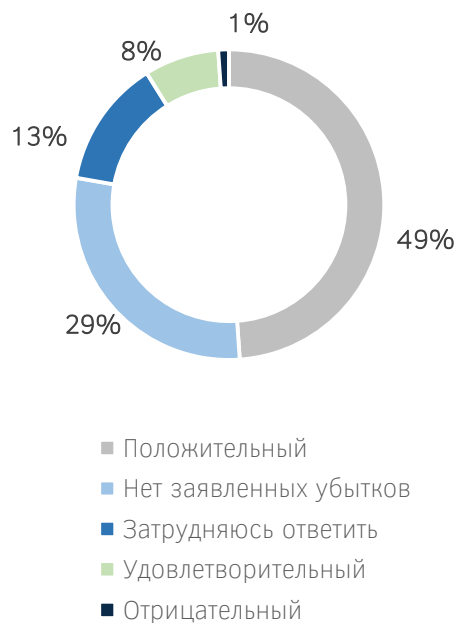


10. Оцените опыт урегулирования убытков в РНПК

Брокеры / Страховщики



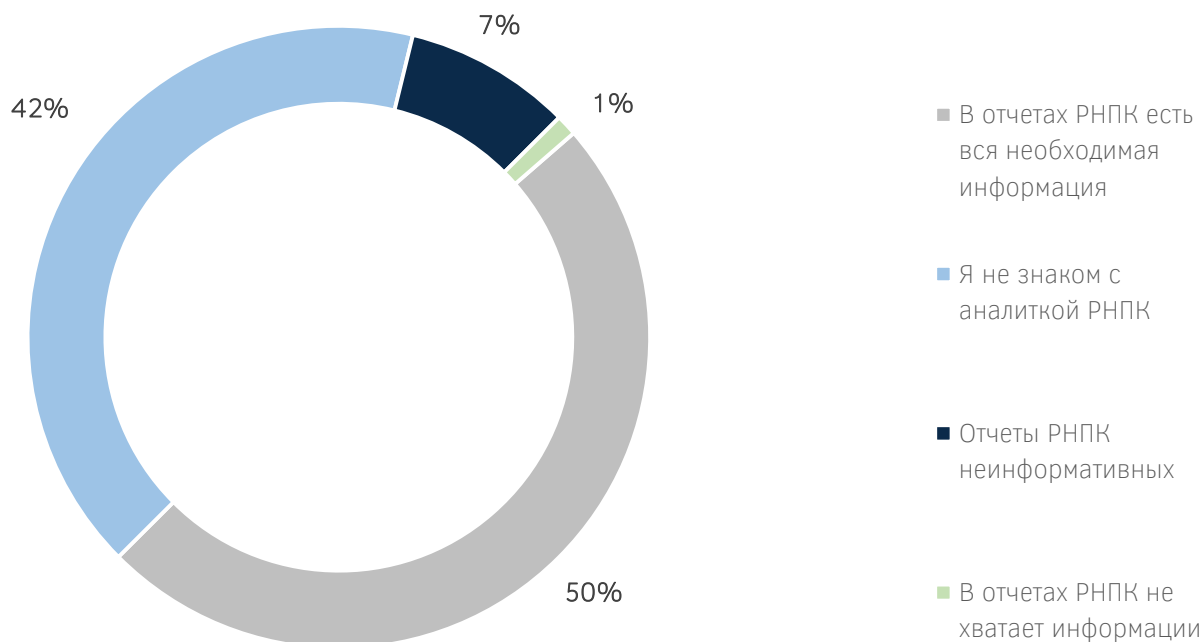
Итого %



11. Какие инициативы РНПК Вы поддерживаете



10. Как вы оцениваете аналитическую работу РНПК о рынке перестрахования



РНПК глазами рынка
Москва | 2019