

Компания «АльфаСтрахование» получила оценку потребительского сервиса на уровне А1 – «Наивысший уровень качества услуг» от Аналитического центра НАФИ и БизнесДром.

При оценке качества потребительского сервиса была отмечена полнота раскрытия информации на официальном сайте компании, где детально отражена информация о продуктах компании и ее история, раскрыта информация о финансовом состоянии, рейтингах и участии в страховых сообществах. Также положительное влияние оказало раскрытие отчетности по МСФО, реестра брокеров и агентов, наличие на сайте типовой формы договора и раскрытие исключений при наступлении страхового случая.

Аналитический центр оценил выполнение компанией обязательных нормативов, низкую долю расходов на ведение дела и финансовую устойчивость. К положительным факторам также относится регулярное проведение заседаний совета директоров, наличие в структуре компании подразделения по риск-менеджменту и отдела по работе с персоналом, отлаженных бизнес-процессов, а также высокий уровень репутации аудитора.

В ходе анализа были проведены проверки «Тайный покупатель». Абсолютное большинство проверяющих отметили высокий уровень информативности и содержательности проведенных консультаций. Тайные клиенты высоко оценили полноту полученной информации, основные моменты были освещены большинством сотрудников отделений. Более половины проверяющих готовы были бы лично обратиться в данную страховую компанию после консультации, а также рекомендовать ее родственникам, друзьям. По итогам проверок даны советы по дальнейшей оптимизации работы сервиса колл-центра, проведению личных консультаций и коммуникации с клиентами.

Источник: Википедия страхования, 02.06.2017