

Аналитическое агентство БизнесДром актуализировало оценку «Знак качества» компании ООО «Зетта Страхование» на уровне А1. Ранее у компании действовала оценка А1 от 16.07.2018.

Качество клиентского сервиса ООО «Зетта Страхование» находится на высшем уровне. Положительное влияние на «Знак качества» оказала репутация организации и менеджмента, уровень раскрытия информации, а также высокая финансовая надежность компании.

«Зетта Страхование» работает на рынке страхования более 20 лет, за это время негативный информационный фон относительно руководства компании был незначительным. Последние годы компания стабильно входит в ТОП-50 страховщиков по объему собранных премий и в ТОП-20 по объему сборов в сегменте страхования КАСКО. Показатели компании находятся на высоком уровне и позиции «Зетта Страхование» на рынке в краткосрочной перспективе можно оценить как устойчивые.

На сайте компании детально отражена информация о всех продуктах и предоставляемых услугах, размещены правоустанавливающие документы. Доступны для ознакомления правила и тарифы по каждому виду страхования. Негативно влияет на уровень оценки отсутствие на сайте типовых форм договоров, опции «Онлайн-консультация» и глоссария.

Показатели рентабельности капитала (34,5%) и инвестиций (6,2%) находятся на высоком уровне. Положительным фактором является высокое отклонение фактического размера маржи платежеспособности от нормативного значения, а также высокие значения коэффициентов текущей ликвидности. Качество активов отмечено как высокое. В качестве сдерживающего фактора отмечено высокое значение доли расходов на ведение дела (60% за 2018 год).

Позитивное влияние на оценку «Знак качества» оказал высокий уровень управления рисками и бизнес-процессами. В частности, положительно оценено наличие действующего комитета по управлению рисками, а также проведение регулярных стресс-тестирований по ряду рисков.

В ходе проверок в формате «Тайный покупатель» работа консультантов была оценена высоко. Проверяющие ответили, что все консультанты представлялись, спрашивали, как можно обращаться к клиенту, уточняли цель визита. Менеджеры вели конструктивный диалог, задавали вопросы, старались заинтересовать, не прибегали к технике «агрессивных продаж». При этом проверяющие отметили, что в ходе телефонных проверок время ожидания обратного звонка от специалиста для консультации по расчету стоимости продукта было достаточно длительным. Также тайные клиенты сообщили, что по завершении консультации все сотрудники всегда благодарили за обращение, давали визитки и предлагали обращаться в будущем, но не уточняли, остались ли у клиента вопросы. Все тайные клиенты сообщили, что готовы сотрудничать с компанией в дальнейшем. Также проверяющие высоко оценили уровень удовлетворенности от проведенной консультации и сообщили, что готовы рекомендовать «Зетта Страхование» своим друзьям и родственникам.

Источник: Википедия страхования, 12.09.2019