

Уровень обращений клиентов «Согласия» с ходатайством о досудебном рассмотрении споров к финномбудсмену – самый низкий в топ-10 компаний на рынке страхования иного, чем жизнь.

Согласно отчету финуполномоченного со статистикой обращений потребителей по поводу страховщиков за 2020 год, доля обращений в адрес «Согласия» от числа страховых случаев составляет 1,3%, тогда как в среднем по рынку она вдвое больше. Аналогичный показатель по ОСАГО у «Согласия» – 5,1%, что также является самым низким показателем в топ-10.

«В соответствии со стратегией сервисного лидерства мы стремимся качественно и оперативно возмещать ущерб нашим клиентам, совершенствуем бизнес-процессы, сокращаем перечень документов для урегулирования страховых случаев по добровольным видам страхования. Высокий уровень NPS и данные из отчета финномбудсмена показывают, что эти действия приносят нужный результат, – комментирует генеральный директор страховой компании «Согласие» Майя Тихонова. – Благодаря институту финномбудсмена защищенность потребителей и качество финансовых услуг повышаются, сроки урегулирования разногласий сокращаются. Наделение финансового уполномоченного большими правовыми полномочиями, реализация предусмотренных законодательством инструментов, устранение законодательных пробелов, выработка единообразных правоприменительных подходов позволили бы еще больше снизить долю судебной нагрузки, в том числе, по обжалованию решений финномбудсмена, а также придали бы завершенность процедуре внесудебного урегулирования убытков».