

В марте 2018 года аналитическое агентство «БизнесДром» присвоило оценку «Знак качества» Страховой компании «Согласие» на уровне А1 – наивысший уровень качества услуг.

Страховая компания «Согласие» за прошедший год поднялось на 8 позиций в Народном рейтинге на портале АСН. Также компания вошла в «Высшую лигу» Народного рейтинга на Банки.ру, что показывает высокий уровень взаимодействия с потребителями.

Компания оперативно решает возникающие спорные ситуации и реагирует на жалобы клиентов. При оценке качества потребительского сервиса была отмечена также полнота раскрытия информации на официальном сайте компании, а именно: детально отражена информация обо всех продуктах компании, указаны конечные собственники, размещены правила и тарифы страхования, типовая форма договора, реализованы опции «Калькулятор стоимости страхового полиса», «Онлайн-консультация», представлены все исключения при наступлении страховых случаев.

Экспертный анализ показал хорошую финансовую устойчивость компании — высокое значение коэффициентов ликвидности активов и текущей ликвидности. Положительное влияние на оценку оказывает наличие высоких рейтингов надежности от рейтинговых агентств (ruBBB от «Эксперт РА», AAA.ic от НРА). Кроме того, положительное влияние на уровень оценки оказало выполнение с запасом обязательных нормативов, низкая доля расходов на ведение дела, высокая надежность инвестиционных вложений, высокая диверсификация инвестиционного портфеля и высокое положительное отклонение фактического размера маржи платежеспособности от нормативного значения.

В качестве позитивных факторов были отмечены высокий уровень управления рисками страховой компании «Согласие», налаженные бизнес-процессы, наличие рекомендаций и методик по всем видам рисков, а также качественная стратегия развития и высокий уровень репутации аудитора («Росэкспертиза»). Кроме того, положительно на оценку повлиял низкий уровень отказов в урегулировании страховых случаев, ниже среднего по рынку. Это обеспечивает компании высокую лояльность клиентов, что подтверждается опросами страхователей. В ходе контрольных закупок «Тайный Покупатель» проверяющие отметили профессиональность сотрудников и проактивное отношение к клиентам и их запросам.

«Знак качества» – уникальная на российском рынке унифицированная система оценки качества уровня потребительского сервиса финансовых организаций. С мая 2017 года анализ показателей для присвоения оценки проводит аналитическое агентство «БизнесДром». Оценка призвана помочь потребителям лучше ориентироваться в том, какие финансовые организации предлагают лучший и надежный сервис, кто использует наиболее передовые практики и действительно предоставляет лучшее качество услуг. Методика оценки включает в себя как анализ документов организации, так и полевые испытания качества работы персонала в офисах, а также тестирование клиентского программного обеспечения организаций.