

*«Либерти Страхование» провела очередное исследование качества урегулирования страховых случаев по каско в сентябре-октябре 2016 года. Компания проанализировала работу Контакт центра, сотрудников дирекции по урегулированию убытков и деятельность партнеров – станций технического обслуживания. Опрос был проведен среди клиентов во всех городах присутствия «Либерти Страхование».*

Согласно результатам исследования, клиенты оценили уровень удовлетворенности качеством ремонта автомобиля в 9,32 балла из 10, а длительность процесса урегулирования страхового случая – в 9,26 балла. За быстроту реагирования компании при обращении по страховому случаю респонденты поставили 9,70 балла; за внимание, проявленное сотрудниками дирекции по урегулированию убытков, – 9,56 балла; за знания специалистов и разъяснение процесса – 9,48 балла.

Елена Жаркова, начальник управления по работе с клиентами «Либерти Страхование», подчеркнула: «Мы всегда придавали большое значение качеству обслуживания, в том числе опираясь на международную систему оценки Net Promoter Score. В условиях усиления конкуренции на рынке автострахования и борьбы за каждого клиента, наша многолетняя работа над повышением лояльности позволяет нам расти даже на сокращающемся рынке. В дальнейших планах «Либерти Страхование» – измерение индекса NPS на всех точках взаимодействия клиентов с компанией (покупка; сопровождение договора, т.е. внесение изменений, прием очередного платежа, расторжение договора, пролонгация; урегулирование) и во всех каналах продаж». [Бан кротный адвокат в Ростове](#)

по арбитражу

«Либерти Страхование» с 2014 года использует индекс NPS – систему контроля качества и измерения уровня лояльности клиентов. Это общепринятая мировая методика, которой пользуется группа Liberty Mutual, а также многие другие компании по всему миру и в России.

Источник: Википедия страхования, 18.11.2016