

Страховая компания КАПИТАЛ LIFE (ООО «Капитал Лайф Страхование Жизни») подтвердила оценку «Знак качества» аналитического агентства БизнесДром на уровне А1 – «наивысший уровень качества услуг». Ранее у компании действовала оценка А1 от 28.04.2020 г.

Проведенный анализ показал высокий уровень качества обслуживания существующих и потенциальных клиентов. В ходе исследования «Тайный покупатель» проверяющие были удовлетворены консультациями как по телефону, так и в офисе, отмечали активность и приветливость сотрудников, готовность помогать и давать рекомендации. Был отмечен высокий уровень клиентоориентированности, а также содержательность и информативность консультации. После оформления заявки в колл-центре, был сделан встречный звонок и предоставлена вся необходимая информация.

При оценке качества потребительского сервиса специалистами БизнесДром была проверена полнота и прозрачность раскрытия информации на сайте компании KAPLIFE.ru. В разделе «Условия страхования жизни» приведены советы для потенциальных клиентов о том, как правильно читать договор страхования жизни, раскрыты основные понятия, размещены ответы на частые вопросы клиентов. Действует сервис по дистанционному оформлению страховой выплаты в кабинете клиента.

Эксперты БизнесДром высоко оценили мобильное приложение компании, с помощью которого можно отследить статусы договоров страхования, получить push-уведомления о необходимости оплаты взносов, оплатить договор, получить информацию о продуктах компании, обратиться по вопросу урегулирования убытков. Отдельно была отмечена активность КАПИТАЛ LIFE в социальных сетях, где компания публикует свои новости, а также коммуницирует с клиентами по широкому кругу вопросов.

«Подтверждение наивысшего уровня качества обслуживания клиентов – это важный показатель, демонстрирующий наши успехи по формированию современного клиентского сервиса. Клиентоориентированность – один из ключевых приоритетов компании, что позволяет поддерживать высокий уровень удовлетворенности клиентов,

— отмечает Евгений Гуревич, генеральный директор КАПИТАЛ LIFE. – Мы постоянно повышаем качество всех коммуникаций с клиентами в строгом соответствии со стандартами ВСС и рекомендациями Банка России для обеспечения удобного, оперативного и прозрачного обслуживания при любом обращении клиента, как дистанционно, так и при личной консультации. Классическое страхование жизни в большинстве случаев требует обстоятельного разговора с клиентом, обсуждения его целей и задач, ответов на все его вопросы и очного подбора наиболее полезных ему программ. Поэтому важнейшую функцию как по организации качественного обслуживания клиентов, так и по повышению их финансовой грамотности, выполняют более 7 000 наших страховых агентов по всей стране, обеспечивающих продажу программ страхования жизни и их профессиональное сопровождение».

«Знак качества» аналитического центра БизнесДром – унифицированная система оценки качества уровня потребительского сервиса российских финансовых организаций. В рамках оценки «Знак качества» производится анализ уровня раскрытия информации, условий типовых контрактов, системы управления и риск-менеджмента, уровня финансовой устойчивости, качества и удобства инфраструктуры клиентского сервиса, и другие параметры.