

Компания Naumen провела ежегодное исследование доступности и качества обслуживания среди ведущих российских страховых компаний. Как и в прошлом году, «Ингосстрах» был признан лидером в рейтинге доступности и качества обслуживания в цифровых каналах.

Исследования проводилось с сентября по октябрь 2022 года. По его результатам «Ингосстрах» получил самую высокую итоговую оценку среди страховых компаний – 48 баллов – тем самым опередив других страховщиков в 2 раза. Примечательно, что результат компании вырос: если в прошлом году «Ингосстрах» получил 48 баллов из 96 возможных, то в этом – 48 баллов из 72. Также отдельно Naumen отметил, что у «Ингосстраха» 5 каналов, в которых операторы могут обслуживать клиентов – больше, чем у конкурентов.

«Мы постоянно развиваем наши цифровые сервисы для того, чтобы клиенты могли быстро и удобно получить необходимые страховые услуги, а также проконсультироваться со специалистами. Очередное первенство в рейтинге Naumen показывает, что все наши проекты высоко оцениваются пользователями и помогают разобраться со всеми ситуациями. Мы, в свою очередь, будем продолжать развивать наш технологичный подход при взаимодействии с клиентами, чтобы как можно больше вопросов можно было решить в течение нескольких минут без похода в офисы», — отметил директор департамента электронной коммерции «Ингосстраха» Антон Косачёв.

В 2022 году исследование охватило 74 крупнейшие страховые компании, лидирующие по объемам собираемых страховых премий. В рамках исследования был проведен телефонный обзвон по методу Mystery Calling, собраны данные об обслуживании в чатах, мессенджерах и социальных сетях, а также дана оценка качества и скорости сервиса в разных каналах.

Википедия страхования