

Одна из ключевых ценностей «Ингосстраха» – клиентоцентричность. Уже несколько лет компания постоянно модернизирует свои сервисы, чтобы клиенты могли получить необходимую помощь в любой точке мира и в кратчайшие сроки.

Эксперты «Ингосстраха» регулярно проводят исследования с целью получения обратной связи о взаимодействии с компанией. Всего за 2024 год было проведено почти 2 млн опросов и получено 82 тысячи оценок от клиентов. Их результаты способствовали внедрению изменений в работу сайта, мобильного приложения и личного кабинета пользователя, что существенно улучшило клиентский опыт.

««Ингосстрах» всегда исходит из того, что создавать и улучшать продукты и сервисы нужно только вместе с клиентом. Поэтому мы благодарим каждого нашего клиента за участие и готовность делиться бесценной для компании информацией», – отметил Константин Локшин, директор департамента клиентского опыта и производственной системы «Ингосстраха».

Улучшения затронули функционал получения услуг по ДМС в личном кабинете: теперь клиенты «Ингосстраха» имеют полный доступ к управлению своими медицинскими услугами, включая согласование визитов, вызов врача на дом и запись на онлайн-прием в «Виртуальную клинику». В части страхования имущества физических лиц появился новый востребованный продукт по страхованию рисков арендодателей и арендаторов «Рантье».

«Обширная работа была проведена в части улучшения пути пользователей при оформлении онлайн-продуктов. Наши специалисты переработали многие блоки калькуляторов и страниц оплаты, чтобы они были максимально простыми и понятными» – добавила Тамара Точилина, руководитель направления отдела развития цифровых

каналов и онлайн-продуктов «Ингосстраха».

***Википедия страхования***