

Аналитический центр БизнесДром актуализировал оценку «Знак качества» Страхового Дома ВСК на уровне А1 – наивысший уровень качества услуг

Качество клиентского сервиса ВСК находится на высшем уровне. Положительное влияние на оценку оказала высокая финансовая устойчивость компании, качество консультаций, устойчивое положение на рынке, а также качество урегулирования по страховым событиям и высокая лояльность клиентов к компании, что характеризуется невысокой долей жалоб и обращений по компании как в регулятор, так и к финансовому уполномоченному, а также высокими оценками клиентов по уровню урегулирования.

Компания стабильно входит в топ-10 по объему собранных премий среди всех страховщиков, по итогам первого полугодия 2024 года заняла 4 место по сборам в сегменте автокаско. Страховая компания имеет развитую филиальную сеть – более 500 офисов во всех регионах России. На сайте Страхового Дома ВСК можно найти информацию о каждом из них: адрес, номер телефона, график работы, а также часы, в которые можно обратиться для урегулирования страхового случая.

Сайт Страхового Дома ВСК содержит всю необходимую для потребителей информацию: описание продуктов и услуг, правила страхования и страховые тарифы, сведения по защите прав потребителей. Кроме описания, на страницах продуктов присутствуют ответы на часто задаваемые вопросы и необходимые документы: типовой договор, программа страхования, образец полиса. Почти все продукты ВСК доступны для приобретения онлайн, есть возможность предварительного расчета стоимости на калькуляторе, для более сложных продуктов необходимо оставить предварительную заявку. Кроме того, у клиентов компании есть возможность общаться с менеджерами через мессенджеры. Также на сайте появился чат-бот для онлайн-консультирования и форма для обратного звонка.

В ходе проведения проверок в формате «Тайный покупатель» был оценен сервис дистанционной медицинской помощи «Цифровая клиника». Проверяющие оценивали нативность и легкость процесса регистрации в приложении и записи к специалисту, а

также саму консультацию с терапевтом. Проверяющие отметили, что врачи вели активный диалог, интересовались симптомами и прочим, подробно отвечали на вопросы клиентов, рекомендовали лечение. При завершении консультации врачи спрашивали, остались у проверяющих вопросы, готовы были оказать помощь в следующей записи к врачу.

«Знак качества» – уникальная на российском рынке унифицированная система оценки качества уровня потребительского сервиса финансовых организаций. 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. Специалистами БизнесДром проводится анализ публичной и внутренней информации, а также фиксируется уровень удовлетворенности клиентов, принимаются во внимание официальные данные регулятора.

Википедия страхования