



*Компания «Либерти Страхование» получила высокие оценки со стороны клиентов, чьи страховые случаи по каско были урегулированы в октябре 2015 года. Данные показатели – одни из наивысших за весь период проведения исследования с 2014 года.*

Как показали результаты ежемесячного исследования лояльности NPS, клиенты компании высоко оценили усилия «Либерти Страхования» по представлению наилучшего сервиса при урегулировании страховых случаев. Из возможных 10 баллов клиенты оценили в 9,30 знания и разъяснение процесса урегулирования представителем компании, в 9,46 – внимание, проявленное представителем компании, в 9,06 – уровень вовлеченности в процесс урегулирования со стороны клиентов.

Также клиенты оценили длительность процесса урегулирования страхового случая в 9,07 балла, 9,38 балла поставили за быстроту реагирования в процессе обращения по страховому случаю. Общая оценка уровня удовлетворенности качеством ремонта автомобиля составила 9,34 балла.

«В 2015 году мы внедрили ряд полезных улучшений по урегулированию, такие как оптимизация сроков ремонта, повышение качества работ, ремонт сколов на лобовом стекле за 30 минут и многое другое. Очень важно, что эти изменения оказались действительно полезными и не остались незамеченными нашими клиентами, что подтверждают полученные высокие оценки», – комментирует Елена Жаркова, начальник управления по работе с клиентами «Либерти Страхования».

«Либерти Страхование» использует систему контроля качества и измерения уровня лояльности клиентов – индекс NPS (Net Promoter Score) с 2014 года. Это общепринятая мировая методика, позволяющая максимально точно оценить уровень лояльности клиентов. Данной методикой пользуются компании группы по всему миру. Liberty Mutual

Источник: [Википедия страхования](#) , 26.11.15