



*Результаты опроса клиентов СК «Альянс Жизнь» в части их удовлетворенности услугами ДМС показали, что в I квартале 2016 года уровень лояльности вырос на 6% по сравнению с аналогичным периодом 2015 года и составил 64%.*

Для замера лояльности клиентов в СК «Альянс Жизнь» применяется методика Net Promoter Score (NPS), которую уже многие годы использует акционер компании – международный финансово-страховой холдинг Allianz.

По результатам исследования, лидером NPS среди городов в I квартале 2016 года стал Краснодар, где данный показатель равен 67%. Второе и третье место делят Самара и Нижний Новгород с одинаковым показателем NPS на уровне 66%.

Основными драйверами лояльности клиентов по ДМС являются качество работы медпункта (80% довольных), качество работы врачей (78% довольных), отправка гарантийных писем (78% довольных), скорость согласований (78% довольных), оперативный приезд и качество работы бригады скорой помощи (80%), работа врача, который приходил домой (78% довольных).

Комментирует Юрий Кувшинов, директор Центра организации медицинского обслуживания СК «Альянс Жизнь»: «В ходе исследования было опрошено 1800 застрахованных из 6 крупнейших городов России, получивших медицинскую помощь по полису ДМС Allianz. Из них более 1300 оценили сервис компании на 9 и 10 баллов из 10. Для нас это достижение – важный знак доверия наших клиентов и прямое доказательство того, что Allianz – один из лидеров среди страховщиков российского рынка в части качества клиентского сервиса».

Методика NPS основана на выявлении и анализе мнений клиентов. Клиентов спрашивают, будут ли они рекомендовать компанию своим друзьям и знакомым. Вероятность рекомендации клиенты оценивают по десятибалльной шкале. Респонденты, которые остались довольны сервисом и оценили его в 9–10 баллов, называются

промоутерами. Те, кто поставил компании 7–8 баллов, – нейтралы. Клиенты, давшие низкую оценку (0–6 баллов), являются detractorами.

Индекс NPS вычисляется следующим образом: % промоутеров – % detractorов.

Источник: [Википедия страхования](#) , 09.06.16