

Аналитический центр НАФИ присвоил компании «Сбербанк страхование жизни» оценку «Знак качества» на уровне А1 — «Наивысший уровень качества услуг». Опыт действующей команды топ-менеджеров и репутация компании оцениваются позитивно, а негативный информационный фон минимален. Квалификация и профессионализм руководства компании подтверждаются хорошими финансовыми показателями, в том числе лидирующими позициями на рынке страхования жизни по итогам 2015 года. Низкий уровень жалоб со стороны клиентов также оказал поддержку наивысшей оценке.

В АЦ НАФИ позитивно оценили выполнение компанией регулятивных требований, низкую долю расходов на ведение дела, высокую рентабельность активов и наличие наивысшего рейтинга надежности. Возможная поддержка со стороны акционера компании ПАО Сбербанк тоже относится к положительным факторам.

В ходе анализа качества раскрытия информации на сайте компании в АЦ НАФИ отметили, что на сайте детально отражена информация о продуктах компании, ее история и краткая биография руководства. Кроме того, в числе позитивных факторов выделено раскрытие информации о финансовом состоянии компании, рейтингах и участии в страховых сообществах. Среди сдерживающих факторов отмечено отсутствие раскрытия ряда общих документов по корпоративному управлению. В ходе анализа АЦ НАФИ дал рекомендации по раскрытию информации на сайте компании.

Также АЦ НАФИ была проведена оценка удовлетворенности потребителей на основе проверок «Тайный покупатель». Больше половины консультаций были высоко оценены клиентами. Основными факторами, повлиявшими на такие оценки, стали: содержательность консультаций и высокий качественный уровень проведения в первую очередь телефонных консультаций, вежливость сотрудников, способность уверенно отвечать на возникающие вопросы. При этом в АЦ НАФИ отметили необходимость проведения дополнительной работы с сотрудниками для повышения уровня проведения консультаций в офисах компании и личного общения с клиентами.

Источник: Википедия страхования, 20.03.2017