

Торжественная церемония награждения VIII ежегодной премии «Права потребителей и качество обслуживания» состоялась 16 июня в Сочи. «АльфаСтрахование-ОМС» второй год подряд становится обладателем премии в номинации «Розничные услуги», в этом году в категории «Мобильный клиентский сервис».

Премия «Права потребителей и качество обслуживания» — ежегодная общественно значимая награда, вручаемая наиболее успешным проектам в области защиты прав потребителей и повышения качества обслуживания. С момента учреждения в 2009 г. она получила широкую поддержку как государства, так и общественных организаций: Роспотребнадзора, Правительства Москвы, Ассоциации компаний розничной торговли, Союза независимых сетей России.

Экспертами премии в 2017 г. выступили Антон Большаков, главный аналитик Ассоциации компаний Интернет-торговли, Евгений Великанов, директор специальных программ Ассоциации компаний розничной торговли, Александр Борисов, генеральный директор ММБА, член Правления ТПП РФ, председатель Комитета ТПП РФ по развитию потребительского рынка, Сергей Кузнецов, директор Союза независимых сетей России, и другие.

Премия призвана сориентировать потребителя на отечественном рынке, предоставив в открытом доступе информацию о компаниях, которые заслужили доверие своего клиента не словом, а делом. Лауреатами стали крупные компании, ответственно относящиеся к соблюдению прав потребителей, производству товаров и оказанию услуг, среди них МТС, Сбербанк, МГТС, «Мегафон», «Зетта Страхование», РЖД, Asus, сеть фитнес-клубов «Зебра». «АльфаСтрахование-ОМС» была признана экспертами и профессиональным жюри лучшей компанией в категории «Мобильный клиентский сервис».

В прошлом году в «АльфаСтрахование-ОМС» заработала система страховых представителей, их задача состоит в поддержке клиентов, застрахованных в компании по обязательному медицинскому страхованию. «АльфаСтрахование-ОМС» активно участвовала в разработке проекта института страховых представителей и с самого начала воспринимала его как самый масштабный клиентский сервис в РФ. Специалисты компании разработали и внедрили специальное ПО для запуска проекта и на данный момент сопровождают и информируют практически 15 млн клиентов по всем вопросам, связанным с получением бесплатной медицинской помощи.

Кроме того, компания первой из страховщиков запустила мобильное приложение по обязательному медицинскому страхованию. Оно позволяет клиентам «АльфаСтрахование-ОМС» в одно касание связаться с представителем страховой компании, всегда иметь под рукой данные из полиса ОМС, информацию о бесплатной медицинской помощи.

В приложении можно хранить все необходимые данные о застрахованном лице и членах его семьи, номера полисов ОМС. Оно позволяет выбрать наиболее удобные и доступные для обращения лечебные учреждения. Кроме того приложение содержит контактную информацию службы по защите прав застрахованных, адреса и график работы офисов «АльфаСтрахование-ОМС» для оформления и выдачи полисов, а также контактную информацию по лечебным учреждениям региона.

«Очень приятно, что оргкомитет премии особо отметил, что развитие института

страховых представителей в системе ОМС играет важную роль для общества и страховой индустрии в целом. Работая в интересах потребителей, СГ «АльфаСтрахование» совершила прорыв в индустрии обязательного медицинского страхования, сократив расстояние между страховой компанией и застрахованными в системе ОМС до одного клика. Сегодня очень важно понимать, что мобильные технологии меняют наш мир и что помощь может быть намного ближе, чем думают потребители. Мобильное приложение «АльфаСтрахование-ОМС» и сайт компании позволяют сократить путь от проблемы до ее решения до пары кликов», — говорит Егор Сафрыгин, директор департамента маркетинга «Медицина» Группы «АльфаСтрахование».

Источник: Википедия страхования, 21.06.2017