

20-21 июля в Грузии состоялся форум и юбилейная X церемония награждения лауреатов Премии «Права Потребителей и качество обслуживания». Несмотря на высокую конкуренцию «Зетта Страхование» вновь вошла в число лауреатов Премии. В этом году компания названа лучшей в номинации «Розничные услуги» в категории «Страховые компании. Автострахование. С места ДТП сразу в сервис». Награду от имени компании получила директор Федерального Административного Центра – Ольга Цыплакова.

Уже не первый год экспертный совет Премии высоко оценивает результаты уникальной программы добровольной финансовой ответственности «Железные гарантии». С начала года компания стала еще быстрее отвечать на звонки клиентов — регламент времени ответа оператора колл-центра сокращен с 7 до 5 секунд. Если возникнет заминка, «Зетта Страхование» выплатит клиенту 1000 рублей добровольного штрафа. По результатам 2018 года только 3% звонков были приняты с превышением установленного лимита ожидания ответа.

99% направлений на ремонт в сервисный центр клиенты «Зетта Страхование» получают в день предоставления полного комплекта документов, что соответствует гарантии — «Осмотрим ваш автомобиль и выдадим направление в тот же день». Гарантия «Направим с места ДТП сразу в сервис при простых страховых случаях» значит, что, если в происшествии никто не пострадал и не требуется оформления дополнительных документов в ГИБДД, направление на ремонт можно получить по одному звонку в колл-центр.

В рамках деловой части топ-менеджмент и руководители российских и международных компаний – лауреатов и номинантов премии — поделились своим успешным опытом выстраивания продуктивных взаимоотношений с клиентами, а также обсудили актуальные тренды потребительского поведения, цифровизацию финансовых услуг, подискутировали о преимуществах и недостатках экосистемы и маркетплейса.

Премия «Права потребителей и качество обслуживания» – общественно значимая награда, которая вручается наиболее успешным проектам в области прав потребителей и повышения качества обслуживания. Премия инициирована фондом «Социальные проекты» и проводится во взаимодействии с Ассоциацией Компаний Интернет-торговли, Ассоциацией компаний розничной торговли, Российской Ассоциацией Экспертов Рынка Ритейла, Торгово-промышленной палатой РФ, БизнесДром, РОМИР и др.

Источник: Википедия страхования, 27.06.2019