

Эксперты Сравни.ру проанализировали отзывы пользователей о банках и страховщиках на портале и назвали компании, которые охотнее других помогают своим клиентам. Пользователи Сравни.ру за первую половину 2021 года оставили на портале 8800 отзывов, из них на 3900 клиенты получили ответы от компаний. Быстрее всего обычно отвечают страховщики. Например, Югория реагирует в среднем в течение одного дня. Другие компании – от шести до девяти дней.

Сравни.ру публикует клиентский рейтинг уже 10 лет. Составляя его, компания не сотрудничает ни с банками, ни со страховщиками. В расчёт берутся только отзывы на портале: оценивается их количество, качество и активность представителей банков и страховых компаний при решении проблем пользователей. При этом повлиять на рейтинг могут только клиенты банков и страховых. Для этого им нужно оставить отзыв на Сравни.ру. Если у клиента возникла проблема с какой-то услугой, например, кредитом или ОСАГО, он может прикрепить к отзыву секретное сообщение — его увидит только администратор портала и сотрудник банка или страховой.

«Югория несколько лет сохраняет лидирующие позиции в клиентских рейтингах на основных российских агрегаторах отзывов о страховщиках, – рассказала руководитель управления по связям с общественностью Югории Дарья Мартын. – В частности, Компания — безусловный лидер на Sравни.ru и rustrahovka.ru, четвертую позицию занимает на Banki.ru и asn-news.ru. Мы также отвечаем нашим клиентам на сайте, картографических картах и в социальных сетях. Кроме того, в каждом филиале размещены на стендах QR-коды, по которым можно в любое время обратиться в Службу клиентского сервиса Югории, если остались вопросы после работы со специалистами. В течение суток мы ответим, разобрав конкретную ситуацию. Принцип работы Службы клиентского сервиса – быть всегда «на связи» там, где удобно клиенту».

Всего в первом полугодии 2021 года на основных сайтах, аккумулирующих отзывы, в адрес Компании поступило 2283 отзыва, 81% из них – положительные. По каждому случаю, клиент получил консультацию, 15% заявленных проблем Службе клиентского сервиса удалось решить в пользу клиента.

## ***Википедия страхования***