

По результатам независимого исследования индекс потребительской лояльности (NPS) Группы страховых компаний Югория составил 64%, что является высоким показателем NPS для компаний в страховой отрасли. Исследование проведено по методике Net Promoter Score, которая позволяет оценить степень лояльности клиентов к компании и отражает степень успеха в сфере построения долгосрочных отношений с клиентами.

«По количеству жалоб в ЦБ по ОСАГО Югория на 6 месте. Качественное урегулирование – это наша сила. По данным Retently в мире высокие требования к качеству обслуживания в Страховании. Отличным считается показатель выше 57%. Текущий показатель Югории — 64%. Это говорит о том, что мы обслуживаем клиентов лучше, чем остальные участники рынка. Но мы не останавливаемся на достигнутом, а будем и дальше совершенствовать процесс сервисного обслуживания Клиентов. Это важные элементы нашей общей работы, заботы о Клиенте», – сказал руководитель Югории Михаил Косенко.

Компания сохраняет лидирующие позиции и в клиентских рейтингах на основных российских агрегаторах отзывов о страховщиках. В частности, Югория – лидер на Sравни.ru, rustrahovka.ru и Выберу.ру, третье место занимает на asn-news.ru. При этом, согласно рейтингу Сравни.ру. Компания реагирует на обращения клиентов в среднем в течение 13 часов. Другие страховые – от 1,4 до 9 дней.

Всего за 2021 год клиенты Югории оставили более 5 тысяч отзывов, 79% из них – положительные. Наибольшее количество отзывов поступило от клиентов Нефтеюганского, Тюменского и Московского филиалов, которые системно в течение года работают с клиентами, отвечают на вопросы, дают комментарии, оперативно реагируют на их пожелания.

«В Нефтеюганский филиал Компании клиенты чаще всего обращаются для продления или оформления полиса ОСАГО. С проблемами, с жалобами клиентов очень мало, можно сказать таких нет, – рассказала директор Нефтеюганского филиала Югории Татьяна Черногор. – Если же клиент обратился в офис негативно настроенным,

«стараясь установить и наладить с ним контакт, выяснить причины проблемы и в максимально короткие сроки положительно решить вопрос клиента».

***Википедия страхования***