СК «Росгосстрах Жизнь» второй год подряд получает от аналитического центра «БизнесДром» оценку «Знак качества» на уровне А1 – наивысший уровень качества услуг.

По мнению аналитического центра, СК «Росгосстрах Жизнь» предоставляет высокое качество оказываемого клиентского сервиса. По итогам 2021 года компания занимает 5-е место по объему собранных премий на рынке страхования жизни. Страховщик реализует инвестиционно-накопительные продукты во всех каналах продаж: агентской сети «Росгосстраха», банках-партнерах и корпоративном канале, благодаря этому компания представлена в каждом регионе России.

При оценке качества потребительского сервиса была отмечена прозрачность и удобство донесения до клиентов информации на сайте обо всех продуктах и предоставляемых услугах. В новостной ленте публикуются отчеты, пресс-релизы, информация о ключевых событиях компании. Навигация сайта удобна и понятна, названия разделов соответствуют размещенной информации.

В ходе проверок, проведенных в формате «Тайный покупатель», клиенты были удовлетворены консультациями как по телефону, так и в офисе. Отмечали активность и приветливость сотрудников, готовность помогать и давать рекомендации. Проверяющие отметили хорошую заинтересованность в клиентах, содержательность и информативность консультации были так же на хорошем уровне. После оставления заявки в колл-центре, клиентами была получена вся необходимая информация. Проверяющие ответили, что готовы сотрудничать с этой компанией, высоко оценили вероятность, что будут рекомендовать организацию друзьям или родственникам.

6 августа 2021 года рейтинговое агентство «Эксперт РА» повысило рейтинг финансовой надежности страховой компании «Росгосстрах Жизнь» до уровня ruAA, прогноз по рейтингу – стабильный. 16 мая 2022 года Рейтинговое агентство НКР подтвердило кредитный рейтинг ООО СК «Росгосстрах Жизнь» на уровне AA.ru со стабильным прогнозом.

«Знак качества» – уникальная на российском рынке унифицированная система оценки качества уровня потребительского сервиса финансовых организаций. Оценка призвана помочь потребителям лучше ориентироваться в том, какие финансовые организации предлагают лучший и надежный сервис, кто использует наиболее передовые практики и действительно предоставляет лучшее качество услуг.

Методика оценки включает в себя как анализ документов организации, так и проверку качества работы персонала в офисах, а также тестирование клиентского программного обеспечение организаций.

Специалистами БизнесДром проводится анализ публичной и внутренней информации, а также фиксируются уровень удовлетворенности клиентов, принимаются во внимание официальные данные регулятора.

Википедия страхования