

Аналитический центр БизнесДром актуализировал оценку «Знак качества» Страхового Дома ВСК на уровне А1 – наивысший уровень качества услуг.

По мнению экспертов, качество клиентского сервиса Страхового Дома ВСК находится на высшем уровне. Положительное влияние на оценку оказала высокая финансовая устойчивость компании, качество консультаций, устойчивое положение на рынке, а также качество урегулирования по страховым событиям и высокая лояльность клиентов к компании, что характеризуется невысокой долей жалоб и обращений по компании как в регулятор, так и к финансовому уполномоченному, а также высокими оценками клиентов по уровню урегулирования.

Сайт Страхового Дома ВСК содержит всю необходимую для потребителей информацию: описание продуктов и услуг, правила страхования и страховые тарифы, сведения по защите прав потребителей. Кроме описания, на страницах продуктов присутствуют ответы на часто задаваемые вопросы и необходимые документы: типовой договор, программа страхования, образец полиса. Почти все продукты Страхового Дома ВСК доступны для приобретения онлайн, есть возможность предварительного расчета стоимости на калькуляторе, для более сложных продуктов необходимо оставить предварительную заявку. Кроме того, у клиентов компании есть возможность общаться с менеджерами через мессенджеры.

Сдерживающее влияние на уровень рейтинга оказывает отсутствие опции онлайн-консультации, алгоритма действий для клиентов при наступлении страхового случая, описания на сайте ограничений по выплатам.

Финансовая устойчивость Страхового Дома ВСК оценена как высокая. Качество активов страховщика находится на высоком уровне: коэффициент качества активов составил 0,6 на 30.06.2023. Коэффициент убыточности-нетто по страховому портфелю компании (46,8% за 1 полугодие 2023 года) положительно оценивается. За 1 полугодие 2023 года по сравнению с аналогичным периодом прошлого года объем страховых взносов компании вырос на 39,3%. Клиентская база и каналы распространения

страховых продуктов компании также характеризуются высокой диверсификацией.

В ходе проведения проверок в формате «Тайный покупатель» консультации были оценены высоко: сотрудники были приветливы, заинтересованы в общении с клиентом, обладали высокой квалификацией. Сотрудники отвечали на все вопросы покупателей, производили расчет страховых продуктов, были вежливы.

Википедия страхования