

РЕСО-Гарантия снова в топе рейтинга NAUMEN среди компаний со страховыми сборами свыше 30 млрд рублей. Согласно проведенному исследованию компания заняла четвертую строчку в общем зачете и второе место без учета компаний, занимающихся только страхованием жизни.

В декабре группа компаний NAUMEN – разработчик программного обеспечения для бизнеса – провела исследование контакт-центров российских страховщиков. Оно охватило 75 страховых компаний, занимающих ведущие позиции рэнкинга «Эксперт РА». В рамках многоступенчатого исследования проведен в том числе и количественный телефонный обзвон по методу Mystery Calling (Тайный звонок).

Звонки на указанный на сайте компании номер телефона совершались в разное время по рабочим дням в период с 9 утра до 18 часов вечера в равной пропорции в утренние, дневные и вечерние часы. При установлении соединения задавались контрольные вопросы нейтрального характера по разным видам страхования. В исследовании оценивали уровни доступности и качества обслуживания. РЕСО-Гарантия был присвоен класс доступности и качества В .

«Радует, что РЕСО-Гарантия из года в год в пятерке рейтинга доступности и качества телефонного обслуживания NAUMEN – в прошлом году мы занимали третью строчку. Быть всегда на связи с нашими клиентами – приоритет для РЕСО-Гарантия. В компании круглосуточно работает Центр поддержки клиентов, где можно получить консультацию по любому страховому вопросу. Ежедневно он обрабатывает более 18 тыс. звонков. При этом мы понимаем, что РЕСО-Гарантия преимущественно агентская компания, и есть еще огромное количество постоянных клиентов, которые при страховом случае или для продления страхового полиса связываются напрямую со своим страховым консультантом», – рассказывает начальник Управления качества обслуживания клиентов РЕСО-Гарантия Артем Мазур.

## ***Википедия страхования***