

Страховая компания «Ингосстрах-Жизнь» с целью дальнейшего повышения качества обслуживания запустила сервис welcome call для клиентов, приобретающих продукты инвестиционного и накопительного страхования.

Практика welcome call направлена на выявление и предупреждение недостаточного или недостоверного информирования клиентов о продукте на этапе продажи. Сотрудник страховой компании связывается с клиентом до окончания периода «охлаждения» и уточняет степень понимания условий приобретенного продукта во избежание случаев мисселинга. Период «охлаждения» по договорам страхования жизни длится 14 дней с момента заключения. В течение периода «охлаждения» клиент может вернуть внесенные средства, если условия программы его не устраивают.

«В ближайшие месяцы страховщики жизни должны привести свою деятельность к соответствию новым стандартам ВСС. Для этого необходимо сделать сервисы и процессы взаимодействия с клиентами максимально прозрачными. Welcome calls – это важная часть постпродажного обслуживания. Для наиболее комфортного взаимодействия клиента со страховой компанией необходимо убедиться в том, что клиент, купивший сложный страховой продукт, был верно о нем информирован и получил полную и достоверную информацию. Также по результатам приветственных звонков можно понять соответствуют ли параметры программы ожиданиям клиента. Обратная связь позволяет развивать и совершенствовать продукты и повышать качество сервиса», – комментирует генеральный директор страховой компании «Ингосстрах-Жизнь» Владимир Черников.

Источник: Википедия страхования, 27.06.2018