

«Коэффициент лояльности» компании в 2022 году составил всего 0,043 жалобы в пересчете на 10 тысяч клиентов – намного ниже, чем у всех основных конкурентов. При этом РЕСО-Гарантия является абсолютным лидером рынка ОСАГО, защищая гражданскую ответственность более 5,9 млн водителей.

Индикатор рассчитывается как соотношение обоснованных жалоб (такими считаются все обращения в ЦБ, по которым регулятор встал на сторону клиента) к объему портфеля каждой компании. Чем ниже страховщик в рейтинге, тем выше его клиентоориентированность.

— Мы следим за этим показателем, он важен для нас, поскольку формирует публичное представление потребителя о компании и в конечном счете отражается на ее финансовых результатах. Другими словами, удовлетворенность потребителя нашими услугами – репутационная инвестиция, в которую мы активно вкладываемся, — отметил начальник управления по работе с регуляторными рисками САО «РЕСО-Гарантия» Михаил Волохатов.

В предыдущем аналогичном рейтинге ЦБ за 2021 год компания вошла в ТОП-10 самых клиентоориентированных и заняла 8 место, а в 2022 укрепила позиции и заняла 4 место среди 33 конкурентов.

Сохранять низкие коэффициенты в рейтинге страховщиков по уровню жалоб на ОСАГО САО «РЕСО-Гарантия» удастся благодаря выстроенной системе работы с агентами. Вся бизнес-структура компании работает на помощь продавцам в обслуживании страховых интересов клиентов. Агенты компании остаются на связи с клиентом на все время действия его договора — от продажи полиса до выплаты, консультируя по любым страховым вопросам.

Сотрудники бэк-офиса САО «РЕСО-Гарантия» полно и достоверно информируют

клиентов о страховом продукте на всех этапах обслуживания, помогают внести изменения в полис, объяснить особенности формирования его стоимости, быстро и качественно урегулируют страховые случаи, обеспечивают комфортные условия для осмотра повреждений и подачи документов в компанию.

— Как лидеры рынка ОСАГО мы понимаем свою ответственность за этот вид страхования, и развиваем его, строго следуя духу и букве закона на благо наших клиентов, — добавил начальник управления по работе с регуляторными рисками САО «РЕСО-Гарантия Михаил Волохатов.

***Википедия страхования***