



*«Либерти Страхование» получило высокие оценки со стороны клиентов во всех филиалах компании, чьи страховые случаи по каско были урегулированы во втором квартале 2015 года.*

По итогам исследования NPS, «Либерти Страхование» заработало высокие баллы в части обслуживания клиентов при урегулировании страховых случаев, качества работы компании и станций технического обслуживания автомобилей. Так, из возможных 0–10 баллов клиенты оценили в 9,33 знания и разъяснение процесса урегулирования страхового случая представителем компании, в 9,4 – внимание, проявленное представителем компании, 9,35 балла поставили за быстроту реагирования в процессе обращения по страховому случаю. Общая оценка клиентами уровня удовлетворенности качеством ремонта автомобиля составила 9,15 балла.

«Либерти Страхование» использует систему контроля качества и измерения уровня лояльности клиентов – индекс NPS (Net Promoter Score) с 2014 года. Это общепринятая мировая методика, позволяющая максимально точно оценить уровень лояльности клиентов. Данной методикой пользуются компании группы Liberty Mutual по всему миру. Полученные результаты по урегулированию каско свидетельствуют о высоком уровне клиентского сервиса и качестве страховых услуг «Либерти Страхования», правильно выстроенных внутренних процессах и оперативности при принятии решений по урегулированию страховых случаев.

«Качество обслуживания, безусловно, является для нас приоритетным, в своей работе мы ориентированы на долгосрочные отношения с нашими клиентами, – подчеркивает Елена Жаркова, начальник управления по работе с клиентами «Либерти Страхования». – Высокие показатели лояльности, полученные по итогам исследования, отражают восприятие нашей компании как ответственной и выполняющей свои обязательства перед клиентами».

«Либерти Страхование» постоянно повышает уровень обслуживания клиентов. Так, в первом квартале 2015 года был проведен мониторинг партнеров – автомобильных

сервисов, в результате которого были оптимизированы сроки проведения ремонта и улучшено качество ремонтных работ. Также СК «Либерти Страхование» предложила своим клиентам по каско, стремящимся максимально быстро получить отремонтированный автомобиль, ремонт сколов на лобовых стеклах за 30 минут. Эта услуга предоставляется с 10-летней гарантией на бесплатную замену в случае развития трещины. При урегулировании убытков в случае полной гибели автомобиля компания перешла на использование аукционного метода, позволяющего получить оценку стоимости годных остатков в течение 5 календарных дней с уведомлением клиента. Это ускоряет процесс урегулирования и делает его более прозрачным для клиента.

В «Либерти Страховании» при урегулировании страховых случаев по каско во многих случаях клиентам не нужно обращаться в страховую компанию: оформить заявление можно прямо на станции сервисного центра, там же оставить автомобиль для ремонта. Также в полис каско могут входить услуги бесплатного аварийного комиссара и сбора документов из ГИБДД за клиентов.

Информация предоставлена компанией

Источник: [Википедия страхования](#) , 24.09.15