



*Основной негатив у потребителей страховых услуг вызывают низкое качество сервиса и долгий процесс выплат. Об этом свидетельствуют данные исследования центра мониторинга и анализа «Смимонитор» с помощью отзывов в Интернете на популярных сайтах о страховании и финансах.*

Эксперты проанализировали отзывы клиентов о всех типах страхования: ОСАГО, каско, страхование жизни, имущества и туристические страховки.

Всего негативных отзывов по итогам сотрудничества оказалось подавляющее большинство — 73%. Негатив по отношению к сервису встречается в каждом трех из четырех негативных отзывов и стал главным объектом критики всех страховых компаний. Исключение — «Сбербанк страхование», где сервис, по оценкам пользователей, более качественный, но негатив по-прежнему вызывает «навязывание» дополнительных услуг.

В среднем по рынку каждый четвертый потребитель остался не удовлетворен количеством времени, которое занимает процесс выплаты, а 17% жалуются на полный отказ в выплате в связи с непризнанием страхового случая.

Основная тема позитивных сообщений от клиентов страховых компаний — это корректность выплат и высокое качество сервиса, а наибольший процент положительных отзывов был зафиксирован у страховых компаний «АльфаСтрахование», «Макс», страховой дом «ВСК».

Из положительных сторон в исследовании отмечается снижение в целом на рынке жалоб на агрессивное навязывание дополнительных услуг: такие жалобы стали встречаться только в 15% отзывов за 2016-2017 годы. Изменившуюся в лучшую сторону ситуацию эксперты связывают с новым законом.

Напомним, что с 1 июня прошлого года вступило в силу указание Банка России, направленное на защиту прав потребителей и упростившее процесс отказа от дополнительных пакетов услуг.

Источник: Банки.ру, 02.11.2017