

Аналитическое агентство БизнесДром актуализировало оценку «Знак качества» компании ООО «Зетта Страхование», на уровне А1. Ранее у компании действовала оценка А1 от 22.05.2017.

Проведенный анализ показал, что финансовая устойчивость, качество обслуживания клиентов и раскрытие информации ООО «Зетта Страхование» оцениваются на высоком уровне.

В ходе финансового анализа аналитики БизнесДром отметили высокое качество активов компании. Также положительно повлияло на оценку то, что финансовый результат компании характеризуется высокими показателями рентабельности активов, инвестиций и собственных средств.

В качестве позитивных факторов также отмечен детальный подход к управлению рисками, проведение мониторинга убыточности по видам страхования, оценка катастрофических рисков и учет кумуляции рисков.

История компании насчитывает более 10 лет, новостной фон вокруг организации положительный. При оценке качества потребительского сервиса был отмечен высокий уровень полноты раскрытия информации на официальном сайте компании. Доступны для ознакомления правила и тарифы по каждому виду страхования. Кроме того, в числе позитивных факторов отмечено наличие такой услуги как возможность приобретения страхового полиса с помощью онлайн-заявки с предварительным расчетом его стоимости. Однако на сайте нет типовых форм договоров, сведений о собственниках компании и их долях, а также нет мобильного приложения. Также у компании отсутствует система омниканальности.

В ходе проверок «Тайный Покупатель» клиенты были удовлетворены консультациями как по телефону, так и в офисе. Все клиенты отмечали среднюю заинтересованность и активность сотрудников. При этом проверяющие отмечали доброжелательность консультирующего сотрудника и хорошее знание продуктовой линейки. Также все сотрудники были опрятного вида, не беседовали на сторонние темы, на рабочих местах был порядок и только в некоторых случаях сотрудники были без бейджей, и на столах присутствовали личные предметы. В результате проверок все тайные покупатели были готовы в будущем воспользоваться услугами организации и рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам, что положительно отразилось на оценке.,

Источник6 Википедия страхования, 16.07.2018