

Аналитическое агентство БизнесДром актуализировало оценку «Знак качества» компании ООО "СК "Согласие", на уровне А1. Ранее действовала оценка А1 от 12.03.2017.

Финансовый анализ показал высокую надежность инвестиционных вложений, высокую диверсификацию инвестиционного портфеля и высокое отклонение фактического размера маржи платежеспособности от нормативного значения. Также позитивно повлияла на оценку низкая доля расходов на ведение дела

В качестве позитивных факторов, повлиявших на оценку, была отмечена широкая сеть представительств по всей территории России, хорошая репутация бренда, собственников и руководителей компании.

Сдерживающее воздействие оказало отсутствие стресс-тестирования по ряду рисков. Положительно на оценку повлияло наличие отлаженных бизнес-процессов и долгосрочной стратегии развития компании, а также высокий уровень репутации аудитора.

При оценке качества потребительского сервиса была отмечена полнота раскрытия информации на официальном сайте компании: размещены правила и тарифы по каждому виду страхования с указанием всех страховых случаев, реализованы услуги для связи клиентов с компанией. Представлена навигация сайта и поисковик по нему, что упрощает нахождение нужных данных. Данные разделены по видам страхования и потребностям клиента, что также удобно для поиска нужной информации. Однако на сайте не предоставлена типовая форма договора и отсутствует возможность записи в офис на определенное время.

В ходе проверок в формате «Тайный покупатель» работа сотрудников компании была оценена хорошо, они были вежливы, не применяли техник «Агрессивных продаж», хорошо знали продукты компании. В большинстве случаев потенциальные клиенты получили полную и квалифицированную консультацию при посещении офиса.

Проверяющие отметили средний уровень обслуживания при звонке на горячую линию. Компании даны рекомендации относительно активности операторов и менеджеров в офисах, в том числе в части стандартных приветствий, времени обратного звонка и других параметров, которые не были оценены как соответствующие наивысшему уровню качества коммуникаций.

Источник: Википедия страхования, 18.07.2018