

Аналитическое агентство БизнесДром актуализировало оценку «Знак качества» CAO «ВСК» на уровне А1. Ранее у компании действовала оценка А1 от 07.02.2017 года. Проведенный анализ показал, что финансовая устойчивость и качество сервиса ВСК находятся на высоком уровне. Компания работает на рынке почти 27 лет, новостной фон вокруг организации преимущественно положительный. Страховой Дом ВСК является одним из крупнейших игроков на рынке страхования и входит в ТОП-10 страховщиков по объему собранных премий. Компания имеет развитую филиальную сеть. Сдерживает оценку низкая позиция компании в народном рейтинге АСН.

При оценке качества потребительского сервиса была отмечена полнота раскрытия информации на официальном сайте компании: размещена документация по каждой программе страхования, в том числе тарифы и правила страхования. При наступлении страхового случая клиенты могут ознакомиться с перечнем необходимых к сбору документов, а также найти все требуемые анкеты на сайте, есть возможность заполнить заявление об убытках онлайн. Сдерживает уровень оценки отсутствие опции «Онлайн — консультация», детального описания процедуры выплат. Компания имеет рейтинги кредитоспособности, прогноз по рейтингам «Стабильный», что позитивно влияет на уровень оценки.

Финансовый анализ показал высокий уровень финансовой устойчивости. Оцениваемые параметры находятся в рамках рекомендованных значений. Рентабельность активов, капитала — на высоком уровне. Доля расходов на ведение дела низкая, что положительно повлияло на оценку.

В CAO «ВСК» функционирует интегрированная система риск-менеджмента, есть действующий сертификат качества (ISO), сотрудники компании регулярно проходят обучение в Корпоративном университете, что оценивается как позитивные факторы. Компания не раскрывает некоторые документы по управлению рисками, что оказало сдерживающее влияние на уровень оценки.

В ходе проверок, проведенных в формате «Тайный покупатель», была высоко оценена работа консультантов контакт-центра. Операторы по телефону старались раскрывать максимально подробно информацию о продуктах страховой компании. В офисах в целом проверяющие отмечали приветливость и активность сотрудников, готовность помогать и давать рекомендации была оценена «хорошо». Тайные покупатели отвечали, что консультанты в офисе недостаточно осведомлены о продуктах компании. Проверяющие отметили, что, вероятно, продолжили бы сотрудничество с организацией и готовы рекомендовать страховую компанию своим родственникам/друзьям. Компании даны рекомендации по обучению сотрудников навыкам коммуникации с клиентами, а также по улучшению обстановки офисов и рабочих мест сотрудников.

Источник: Википедия страхования, 18.12.2018