

Аналитическое агентство БизнесДром присвоило оценку «Знак качества» компании «БКС Страхование жизни» на уровне А1. Оценка присвоена впервые.

Оказываемый «БКС Страхование жизни» клиентский сервис находится на высшем уровне. Положительное влияние на уровень оценки «Знак качества» оказала географическая доступность услуг через широкую партнерскую сеть компании, динамика страховых сборов, наличие финансовой поддержки со стороны Группы «БКС». Компания активно развивает цифровые каналы продаж.

«БКС Страхование жизни» работает на страховом рынке с конца 2018 года, за это время компания поднялась на 19 место по собранным премиям среди страховщиков жизни, страховые взносы за 2 квартал составили 0,6 млрд рублей. Большой опыт ТОП-менеджмента в сфере страхования, позитивная репутация как руководства, так и финансовой группы оказали положительное влияние на уровень оценки.

На сайте компании отражена информация о всех продуктах и предоставляемых услугах компании, помимо описания страховых программ наглядно представлены механизмы и особенности работы страховых полисов. В компании действует система омниканальности: при обращении на горячую линию со своего номера происходит автоматическая идентификация клиента. Сдерживает уровень оценки отсутствие детальной памятки действий при наступлении страхового случая, отсутствие информации о том, где можно приобрести страховые полисы компании.

Поскольку в конце 2018 года компания фактически только начала свою деятельность, финансовый анализ был проведен по консолидированной отчетности Группы БКС. Уровень финансовой устойчивости оценивается как высокий. «БКС Страхование жизни» перестраховывает риски в крупных перестраховочных компаниях – Swiss RE, РНПК, что оказывает положительное влияние на уровень оценки.

В части управления рисками положительное влияние на уровень оценки оказало наличие «Политики по управлению рисками», присутствие в штате компании риск-менеджера, ответственного за реализацию стратегии управления рисками. К позитивным факторам относится проведение стресс-тестирований. Сдерживающее влияние на уровень оценки оказало отсутствие отдельных документов по управлению рисками.

В ходе проверок клиентского сервиса в партнерских офисах «БКС Страхование жизни» тайные покупатели были удовлетворены оказанными консультациями. Оценка за телефонные консультации была наивысшей. Офисные проверки отмечены также высоко. Потенциальные клиенты отметили профессионализм менеджеров, их готовность помогать и давать советы. По итогам проверок оценка за консультации в офисах компании была высокой. Клиенты отметили активность, вежливость сотрудников, полноту и качество ответов. Проверяющие указали, что менеджеры были заинтересованы, а сами консультации – содержательны и информативны.

Компании даны рекомендации в части дальнейшего улучшения клиентского сервиса, в том числе в части взаимодействия с клиентами через сайт, а также по усилению контроля за соблюдением стандартов качества обслуживания партнерских агентов.

Источник: Википедия страхования, 30.10.2019