

Аналитический центр «БизнесДром» подтвердил оценку «Знак качества» страховой компании «Росгосстрах Жизнь» на уровне А1 – наивысший уровень качества услуг.

СК «Росгосстрах Жизнь» продолжает занимать лидирующие позиции по новому бизнесу инвестиционно-накопительных продуктов с регулярными взносами и входит в топ-5 по страхованию жизни. По итогам 2024 года общие сборы компании достигли 80 млрд рублей, что на 21% больше, чем в 2023 году. Резервы компании увеличились до 142 млрд рублей, рост составил 43%. Чистая прибыль компании составила 5,3 млрд рублей, активы достигли 162 млрд рублей, увеличившись на 44%, а собственный капитал вырос до 14,3 млрд рублей на 65%.

У компании действует высокий рейтинг надежности на уровне AA .ru со стабильным прогнозом от НКР.

Проведенный анализ показал, что СК «Росгосстрах Жизнь» предоставляет потребительский сервис на высоком уровне. Положительное влияние на оценку оказали прозрачность и полнота раскрываемой информации на сайте обо всех продуктах и предоставляемых услугах, наличие учредительных документов, лицензий, финансовой отчетности. На сайте также содержатся советы и рекомендации для потенциальных клиентов, а в случае трудностей с пониманием пользователь может обратиться за консультацией по электронной почте через сервис «Задать вопрос».

На уровень оценки также повлияло наличие документов по управлению рисками и должная структура оценки рисков, которая описана в регламентах.

В ходе проверок формата «Тайный покупатель» клиенты без труда дозванивались до компании, сотрудники оперативно отвечали и представлялись.

В офисах консультанты приветствовали клиентов, ожидание в очереди не превышало 5 минут. Специалисты уточняли цель визита, консультировали, но в общении в основном реагировали на вопросы, позволяя клиенту самому определиться с выбором и принять окончательное решение – оформлять программу или нет. Во время телефонных консультаций оператор принимал заявку, но соединение со специалистом или обратный звонок занимали дополнительное время. Этот блок требует дальнейшего развития.

«Знак качества» – уникальная на российском рынке унифицированная система оценки качества потребительского сервиса финансовых организаций. Оценка помогает потребителям ориентироваться, какие компании предлагают надежный и современный сервис. Методика оценки включает анализ документов организации, проверку работы персонала, тестирование клиентского программного обеспечения, а также анализ публичной и внутренней информации, уровень удовлетворенности клиентов и официальные данные регулятора.

Википедия страхования