

«Согласие» — вторая страховая в России по доступности услуг для людей с инвалидностью

Страховая компания «Согласие» заняла второе место по доступности среди всех крупнейших игроков рынка по итогам первого в России независимого исследования Everland. Эксперты с инвалидностью, которые лично тестировали оформление полисов и общение со службой поддержки, подтвердили высокое качество сервиса компании, в основе которого лежит простое человеческое отношение, эмпатия и готовность помочь каждому клиенту.

В ходе исследования эксперты с инвалидностью первой группы оценивали 13 страховых компаний по нескольким критериям, включая доступность сайтов для специальных программ и качество клиентского сервиса. «Согласие» заняло второе место во всех трех категориях: страховании жизни, имущества и путешествий, что подтверждает эффективность клиентоориентированной политики компании.

Исследование выявило системные барьеры, с которыми сталкиваются люди с инвалидностью: техническую недоступность сайтов для скринридеров, отсутствие альтернативных каналов связи для клиентов с нарушением речи, неясные формулировки в договорах и, в ряде случаев, скрытые отказы в обслуживании. Именно поэтому практика «Согласия», основанная на адаптации сервисов и человеческом отношении, стала ключевым фактором успеха в рейтинге.

«Современное страхование — это экосистема, где технологии служат одной цели: сделать помощь своевременной и понятной для каждого. И хотя мы активно используем инновации, основой нашего подхода остается простое человеческое отношение: понимание, эмпатия и готовность помочь в любой ситуации», — подчеркивает начальник управления аналитики и цифровых компетенций «Согласия» Асмик Фаградян. — «Лидерские позиции в рейтинге доступности — это закономерный результат нашей философии, где в центре всегда стоит клиент с его уникальными потребностями».

Исследование зафиксировало ценность такого подхода из первых уст. «Для меня, как для незрячего пользователя, важно иметь возможность самостоятельно изучить всю информацию о продукте на сайте. Доступность ресурса для скринридера — это не просто удобство, а ключ к независимости и уверенности в выборе», — поделился один из участников тестирования. Другой эксперт отметил важность внимательного общения:

«Для меня важно, чтобы в диалоге моя просьба была услышана и решена. Это уверенность в том, что каждая деталь учтена, и ты не останешься один на один со своей проблемой».

«Согласие» рассматривает повышение доступности как стратегический приоритет, неотделимый от философии человеческого отношения к клиенту. Компания намерена и далее совершенствовать свои сервисы, следуя принципам инклюзивности, чтобы страховая защита была по-настоящему доступна каждому.

Википедия страхования, 12.12.2025 г.