

Страховая компания «Согласие» заняла второе место в рейтинге доступности и качества обслуживания в цифровых каналах по итогам масштабного исследования компании NAUMEN — крупнейшего российского разработчика IT-решений. Также в сфере телефонного обслуживания «Согласие» получило высший класс А+.

Эксперты NAUMEN составили рейтинги, оценив крупнейшие страховые компании, разделенные на группы по объему годовых премий. «Согласие» заняло второе место среди игроков с объемом премий 6–70 млрд рублей. При этом компания поднялась на две позиции вверх по сравнению с прошлым годом.

В ходе исследования были протестированы все основные цифровые каналы: чаты на сайтах, мессенджеры (Telegram, WhatsApp, Viber) и социальные сети («ВКонтакте», «Одноклассники»). «Согласие» обеспечило клиентам возможность полноценного обслуживания через все пять доступных каналов, набрав 36 баллов за качество консультаций. Оценка проводилась по точности и полноте ответов, скорости реакции, а также грамотности и вежливости специалистов.

При оценке телефонного обслуживания ключевыми были два показателя: доступность и качество. Класс А+, который получило «Согласие», присваивается только тем компаниям, где более 90% звонков принимаются оператором быстрее чем за 20 секунд, и при этом более 90% вопросов клиентов решаются с первого обращения. Этот высший стандарт подтверждает, что клиенты компании могут не только быстро дозвониться, но и получить исчерпывающее решение своей проблемы в ходе первого же обращения. При этом в общем рейтинге телефонного обслуживания для своей группы «Согласие» поднялось на восемь позиций и заняло пятое место, что стало одним из самых значительных улучшений показателей в 2025 году.

«Мы целенаправленно развиваем цифровые каналы, чтобы страхование стало естественной частью повседневной жизни клиентов. В этом году «Согласие» одно из первых на рынке запустило умный чат-бот и мини-приложение в MAX. Теперь пользователи могут связаться со специалистом по страхованию прямо в мессенджере, где люди уже привыкли решать свои задачи», — отмечает начальник управления аналитики и цифровых компетенций «Согласия» Асмик Фаградян.

«Согласие» рассматривает безупречное качество сервиса как ключевой стратегический

приоритет. Компания намерена и далее совершенствовать свои сервисы, чтобы страховая защита была по-настоящему доступна, удобна и надежна для каждого клиента.

Википедия страхования, 16.12.2025 г.