По оценкам исследовательской компании РОМИР Страховой Дом ВСК стал лидером по качеству страхового сервиса среди игроков рынка. Компания набрала 67,1 баллов по различным параметрам, в том числе коммуникативным и продающим навыкам сотрудников. Отрыв ВСК от ближайшего конкурента составил 10,6 процентных пункта.

РОМИР провел исследование качества обслуживания страховых компаний по методу Mystery Calling на горячие линии компаний – «тайные клиенты» уточняли условия оформления продуктов ипотечного страхования. Эксперты оценивали скорость ответа операторов, их стиль общения, умение презентовать преимущества продукта, работать с возражениями потенциальных клиентов и отвечать на встречные вопросы пользователей.

Аналитики исследовательского центра отметили, что коммуникативные навыки специалистов колл-центров страховых компаний находятся на высоком уровне.

По результатам исследования качества обслуживания Страховой Дом ВСК получил наивысший балл среди игроков рынка — 67,1% по 17 параметрам оценки. Для сравнения, средний показатель по отрасли составил 49%. Аналитики РОМИР отметили, что страховщики из топ-5 рейтинга продемонстрировали высокие результаты как по коммуникативным, так и по продающим навыкам сотрудников колл-центра.

«Мы последовательно работаем над тем, чтобы взаимодействие клиентов с нашей компанией было комфортным, прозрачным и эффективным на каждом этапе и в каждом канале коммуникаций – в приложении, на сайте или в колл-центре. В эпоху цифровизации, когда многие процессы переходят в онлайн, особенно важно сохранять качество человеческого общения, внимательное отношение к запросам клиентов и готовность помочь в решении их вопросов, особенно при оформлении таких сложных продуктов, как ипотека. Мы продолжим развивать сервис, ориентируясь на потребности наших клиентов. И для нас особенно ценно получить такую высокую оценку своей работы», – отметила Анна Рыбина, генеральный директор Страхового Дома ВСК.

Высокую оценку качества сервиса ВСК подтверждают и другие отраслевые исследования. В феврале 2026 года аналитический центр «БизнесДром» актуализировал оценку «Знак качества» Страхового Дома ВСК на уровне А1 -наивысший уровень качества услуг. При оценке учитывались финансовая устойчивость компании,

качество консультаций и урегулирования страховых случаев, а также лояльность клиентов.

Википедия страхования, 16.10.2026 г.