

Аналитический центр БизнесДром подтвердил оценку «Знак качества.онлайн» компании «Абсолют Страхование» на уровне А1 – наивысший уровень онлайн-доступности услуг и качества потребительского сервиса. Ранее действовала оценка А1.online от 05.10.2020.

«Абсолют Страхование» – надежная организация, с высоким уровнем онлайн-доступности услуг и качества потребительского сервиса. В общем рэнкинге страховщиков по страховым сборам по итогам 2021 года компания заняла 27 место, увеличив сборы более чем на 32% по сравнению с 2020 годом.

Согласно данным отчета «БизнесДром», положительное влияние при присвоении максимальной оценки оказала высокая финансовая надежность компании (рейтинг ruA от Эксперт РА). Аналитики центра оценивают «Абсолют Страхование» как финансово устойчивую компанию и отмечают, что финансовый результат компании характеризуется высокой рентабельностью капитала (20,3% за 2020 год) и инвестиций (7,5% за 2020 год). Кроме того, на высокую оценку повлияли открытость информации и качественные консультации, полученные по итогам проверок тайными покупателями.

Аналитики «БизнесДром» отметили полноту раскрытия информации для потребителей на официальном сайте СК «Абсолют Страхование». При возникновении вопросов клиент в течение минуты может получить консультацию специалиста с помощью опции «обратный звонок» или «онлайн-консультация». Для каждого продукта реализован онлайн-калькулятор, есть возможность сразу после расчета приобрести полис. Приобретение, расчет и оплата страхового полиса по личным видам, а также по страхованию имущества возможно осуществить на сайте компании, через колл-центр с дальнейшим направлением информации на электронную почту и оплатой по ссылке, а также в офисе компании.

В отчете подчеркивается удобство использования личного кабинета, где отображаются действующие и архивные договоры, есть возможность посмотреть полис и ознакомиться с его опциями. При возникновении страхового случая у клиента есть

возможность оформить происшествие на месте, подать заявление на урегулирование и отслеживать статус процесса в дальнейшем, что оказывает позитивное влияние на уровень оценки. В определенных случаях при ДТП клиент может самостоятельно провести осмотр автомобиля, оформлять происшествие по европротоколу на месте. Для клиентов круглосуточно работает горячая линия, которая может помочь с вопросами относительно действующих полисов. Расторжение действующего полиса возможно в режиме онлайн – путем заполнения бланка и отправки его на электронный адрес компании.

По итогам проверок, проведенных тайными покупателями, компания получила высокую оценку за телефонные консультации. Клиенты отметили, что специалисты были квалифицированными, они помогали и давали рекомендации. Почти все проверяющие отметили высокий уровень содержательности и информативности консультаций.

«Мы уделяем большое внимание развитию онлайн-сервисов в компании, чтобы обеспечить клиентам простоту, удобство и оперативность при взаимодействии со страховщиком. Мы постоянно повышаем эффективность коммуникаций с клиентами для предоставления страховых услуг, максимально полно соответствующих их запросам», – отмечает генеральный директор компании «Абсолют Страхование» Дмитрий Руденко.

Википедия страхования