

Компания КАПИТАЛ LIFE (ООО «Капитал Лайф Страхование Жизни») заняла первое место в рейтинге доступности и качества обслуживания клиентов в цифровых каналах согласно исследованию компании Naumen по итогам 2022 года.

Компания Naumen – ведущий разработчик программных решений для бизнеса – ежегодно проводит публичный анализ доступности и качества обслуживания на российском страховом рынке. В 2022 году исследование охватило 74 крупнейшие страховые компании, лидирующие по объемам собираемых страховых премий. В рамках исследования Naumen были собраны данные о клиентском обслуживании страховщиков в чатах, мессенджерах и социальных сетях, а также определена оценка качества и скорости сервиса в разных каналах.

В результате исследования КАПИТАЛ LIFE заняла безоговорочное первое место по уровню доступности и качества обслуживания в цифровых каналах среди страховщиков с оборотом до 70 млрд рублей в год, а также среди всех компаний по страхованию жизни на российском рынке.

В ходе исследования специалисты Naumen проверяли наличие у страховых компаний цифровых каналов и тестировали качество обслуживания в них. Исследование охватило чаты в неавторизованной зоне сайта, мессенджеры Telegram, WhatsApp и Viber, а также социальные сети «ВКонтакте» и «Одноклассники». Итоговая оценка консультации складывалась из качества и скорости ответов, а также уровня культуры речи.

Также в рамках исследования Naumen голосовой помощник КАПИТАЛ LIFE вошел в тройку лучших голосовых роботов на входящей линии кол-центра среди всех страховых компаний. Оценка консультации складывалась из точности и корректности определения намерения, а также релевантности и полноты ответа.

Помимо этого, эксперты провели отдельный анализ доступности и качества

телефонного обслуживания в кол-центрах страховых компаний. В основе исследования — массовый обзвон по методу Mystery Calling: в 2022 году экспертами было совершено более двух тысяч контрольных звонков в контактные центры российских страховщиков по самым востребованным клиентским запросам. В результате исследования контакт-центру КАПИТАЛ LIFE был присвоен наивысший класс доступности А .

«Клиентоориентированность – один из ключевых приоритетов нашей компании, и мы не первый год подтверждаем высокий уровень обслуживания клиентов в рамках профильного исследования компании Naumen. Положительный опыт коммуникации с компанией, полученный клиентами на любой площадке, при личном, телефонном или цифровом обслуживании, позволяет нам повышать лояльность и поддерживать высокий уровень удовлетворенности нашей работой, – отметил Евгений Гуревич, генеральный директор КАПИТАЛ LIFE. – Ключевая задача нашего омниканального сервиса – оказать оперативную и комплексную помощь застрахованному по любым вопросам, начиная от консультации в выборе страховой программы и ее оформления до экстренной помощи при наступлении страхового случая, там, где ему удобно: по телефону, онлайн или в рамках личной консультации».

По состоянию на декабрь 2022 года КАПИТАЛ LIFE заняла первые места среди страховщиков жизни в народных рейтингах страховых компаний, составленных на основе отзывов клиентов за последний год на популярных отраслевых порталах Банки.ру и АСН.

***Википедия страхования***