



*«Либерти Страхование» провело очередное исследование качества урегулирования страховых случаев по каско и ОСАГО в июле 2016 года. Компания проанализировала работу Контакт-центра и деятельность партнеров по урегулированию – ассистантских компаний и служб эвакуации. Опрос был проведен среди клиентов в Москве, Санкт-Петербурге и Новосибирске.*

Согласно исследованию, клиенты оценили доброжелательность операторов Контакт-центра «Либерти Страхования» в 9,91 балла из 10, а полноту и ясность консультаций – в 9,68 балла. Клиенты Москвы поставили аварийным комиссарам компаний-партнеров от 9,00 до 10,00 баллов за компетентность и доброжелательность. В Санкт-Петербурге респонденты оценили компетентность аваркомов в 9,72 балла, доброжелательность – в 9,86 балла. Клиенты Новосибирска наиболее высоко отметили компетентность и доброжелательность сотрудников компаний-партнеров – 10,00 баллов за компетентность и 10,00 за доброжелательность.

Елена Жаркова, начальник управления по работе с клиентами «Либерти Страхования», подчеркнула: «Урегулирование страхового случая является одним из наиболее важных моментов в процессе обслуживания клиентов. И нам крайне важно их мнение о деятельности ассистантских компаний и служб эвакуации. Данные, полученные в результате ежемесячного исследования, тщательно анализируются, и выносятся рекомендации для правильного выстраивания партнерского взаимодействия и улучшения клиентского сервиса».

Источник: [Википедия страхования](#) , 19.08.16