



18 октября 2016 года компания Naumen опубликовала итоги собственного исследования качества и доступности телефонного обслуживания клиентов в контактных центрах 87 российских страховых компаний. Всего было осуществлено 2 610 тестовых звонков — по 30 каждому страховщику — в период с 29 августа по 2 сентября 2016. В результате проведенного тестирования контактный центр «Сбербанк страхование жизни» продемонстрировал высокие показатели эффективности и оперативности в работе с клиентами: все позвонившие мгновенно соединялись с сотрудниками компании и в 97% случаев получали необходимую помощь при первом обращении. На основании собранных сведений исследователи признали контактный центр «Сбербанк страхование жизни» наиболее качественным и доступным во всей страховой отрасли РФ. «Ко всем трудностям, с которыми сталкиваются наши клиенты, мы относимся как к своим собственным, — комментирует Юлия Галаничева, руководитель управления клиентского сервиса «Сбербанк страхование жизни». — В работе контактного центра нет места равнодушию, и мы всегда стараемся понять человека, обратившегося за нашей помощью, вникаем в самую суть проблемы и ищем именно то решение, которое превзойдет его ожидания».

Источник: [Википедия страхования](#) , 03.11.2016