

«Росгосстрах» отмечает повышение уровня удовлетворенности (CSI) и лояльности (NPS) клиентов компании. Это следует из результатов замеров, которые специалисты страховщика регулярно проводят на разных этапах взаимодействия клиентов и компании при урегулировании страховых случаев.

Как рассказала Светлана Бери, директор Департамента управления взаимоотношениями с клиентами ПАО СК «Росгосстрах», в 2023 году индекс CSI по процессу урегулирования убытков вырос на 4% и по результатам 4 квартала составил 8,4. Согласно опросам, более 85% владельцев полисов «Росгосстраха» довольны результатами урегулирования страхового случая. Из них более 60% высоко оценивают работу сотрудников компании — контакт-центра и офисов урегулирования убытков, отмечая вежливость, оперативность и вовлеченность специалистов в решение проблем клиентов.

Более 20% клиентов «Росгосстраха» довольны скоростью урегулирования страхового случая: выплатами возмещения, направлением на ремонт, удобством взаимодействия при онлайн-урегулировании, оперативностью осмотра и качеством ремонта. Детальный анализ комментариев клиентов по моторным видам страхования — каско и ОСАГО — за второе полугодие 2023 года показал снижение негативных откликов: по срокам выплат и направлению на ремонт — на 22% и 24%; неудовлетворительных отзывов по работе со СТОА — более чем на 50%. Таким результатам способствует ряд изменений в алгоритмах работы со станциями техобслуживания, их контроль со стороны страховщика, корректировка внутренних документов, регламентирующих возмещение ущерба. В имущественных видах страхования налицо снижение неудовлетворенности клиентов: по срокам выплат — на 42%; по проведению осмотра — на 60%.

Для усовершенствования процессов взаимодействия с клиентами, «Росгосстрах» запускает новые сервисы и программы, автоматизирует процессы и, главное, постоянно находится на связи с клиентами, чтобы выявить и исключить «болевые точки». Результатом такого подхода показатель лояльности (NPS) клиентов, урегулировавших страховой случай по имуществу физических лиц, — а это для компании важное направление бизнеса, — в 4-м квартале 2023 года составил более 70%. Что является высоким показателем для страховой отрасли.

«В последнее время мы поставили на системную основу отработку обратной связи от клиентов, которую получаем при проведении замеров их лояльности и удовлетворенности процессом урегулирования страховых случаев, — говорит Светлана Бери. — Активная отработка «болевых точек» позволяет нам не только повысить долю довольных клиентов, но и правильно расставлять приоритеты при запуске новых инструментов урегулирования убытков. В работу по улучшению клиентского опыта активно вовлечены специалисты центров урегулирования убытков — без привлечения этой категории сотрудников замеры клиентской лояльности носили бы статистический характер».

«Мы создаем цифровые возможности, позволяющие клиентам на этапе урегулирования страхового случая значительно упростить процесс общения с компанией и сократить временные или дистанционные рамки, — говорит руководитель Блока урегулирования убытков «Росгосстраха» Арман Гаспарян. — В то же время мы не сохраняем «цифровой приоритет» и не ограничиваем людей в их возможностях обращаться в офис, оставляя за клиентами выбор любого удобного для них канала коммуникации с компанией».

Википедия страхования