

Аналитическое агентство БизнесДром актуализировало оценку «Знак качества» компании ООО «Сбербанк страхование жизни», на уровне А1. Ранее у компании действовала оценка А1 от 16.03.2017.

Проведенный анализ показал, что оказываемый ООО «Сбербанк страхование жизни» клиентский сервис находится на высоком уровне. Компания существует на рынке страхования 7 лет, на протяжении которых занимает лидирующие позиции в рэнкинге по объему собранной премии среди всех страховщиков, а также в рэнкинге страховщиков жизни.

При оценке качества потребительского сервиса была отмечена полнота и прозрачность раскрытия информации на сайте компании. Размещена необходимая информация обо всех предоставляемых продуктах и оказываемых услугах компании, учредительные документы и лицензии, детально раскрыта история компании. На главной странице посетитель сайта может ознакомиться с информацией о программах страхования, статьями по финансовой грамотности, а также новостями компании. Специалисты БизнесДром дали рекомендации добавить на сайт опцию «Онлайн-консультация», разместить документы, раскрывающие процедуру выплат и ограничения по ним, а также информацию в каких офисах можно получить консультацию по конкретному продукту. Финансовый анализ показал высокий уровень финансовой устойчивости. Позитивное воздействие оказало отклонение фактического размера маржи платежеспособности от нормативного значения, высокая рентабельность капитала, а также низкая доля расходов на ведение дела и наличие наивысшего рейтинга надежности.

В ООО «Сбербанк страхование жизни» принята и действует политика управления рисками, функционирует подразделение риск-менеджмента, которое вовлечено в процесс управления кредитным, инвестиционным и риском ликвидности, что положительно влияет на оценку. К позитивным факторам относится наличие действующего кодекса корпоративного управления и положения о внутреннем аудите. В стратегии развития приводится сравнение компании с другими участниками рынка, рассматриваются сильные и слабые стороны относительно конкурентов, особое внимание уделяется угрозам со стороны регуляторных изменений. Компании рекомендовано разработать отдельные регламенты по управлению страховым, процентным, фондовым, валютным риском.

В ходе проверок, проведенных в формате «Тайный покупатель», клиенты высоко отметили активность и приветливость сотрудников, готовность помогать и давать рекомендации. Проверяющие отметили заинтересованность компании в клиентах, содержательность и информативность консультации были оценены на хорошем уровне. Проверяющие ответили, что вероятно готовы сотрудничать с этой компанией и рекомендовать организацию друзьям/родственникам. Компании даны рекомендации в части улучшения клиентского сервиса, в том числе в части взаимодействия с клиентами.

Источник: Википедия страхования, 21.03.2019