



Ориентированность на клиента

Внедрение стандартов качества

В РОСНО утверждены и внедряются стандарты качества обслуживания клиентов. Стандарты качества разработаны для самых массовых видов страхования: АвтоКАСКО, ОСАГО (в том числе полис «Евросервис»), ДМС (программы для взрослых и детей), страхование имущества (физических и юридических лиц), страхование гражданской ответственности (физических и юридических лиц), страхование финансовых рисков.

Проведение регулярных исследований мнения клиентов позволило выявить их ожидания, определить ключевые направления и параметры совершенствования качества обслуживания, которые легли в основу новых стандартов. В обобщенном виде стандарты качества обслуживания клиентов РОСНО сформулированы следующим образом:

- Полнота информации, предоставляемой клиенту, на всех этапах взаимодействия со страховой компанией;
- Соблюдение сроков обслуживания клиента;
- Информирование о возможных задержках в решении вопросов клиента, если таковые могут возникнуть;
- Предоставление полного аргументированного ответа на обращения клиентов;
- Корректность, вежливость и профессионализм в обслуживании клиентов.

При разработке стандартов качества РОСНО решены задачи не только по их описанию, но и по обеспечению контроля гарантированного исполнения за счет проведения регулярной выборочной проверки отчетов об исполнении стандартов качества. Стандарты являются едиными для всех регионов, в которых РОСНО осуществляет свою деятельность.

Call-центр

В рамках планомерного повышения качества обслуживания клиентов происходит совершенствование системы телефонного обслуживания клиентов как в головной компании, так и в филиалах РОСНО.

Call-центр в Компании РОСНО существует уже более пяти лет. Это голос Компании, который призван быть мостом, соединяющим компанию и клиента. Поэтому задача Call-центра - 24 часа в сутки 7 дней в неделю быть готовым ответить на любой вопрос клиента, оперативно решить любую возникшую проблему.

Сейчас московский Call-центр принимает более 2,2 млн. входящих звонков в год, ежегодный рост составляет около 15%. Обеспечить их качественное обслуживание без хорошо оснащенного и управляемого Call-центра было бы невозможно. Прием звонков осуществляется с помощью современного специализированного оборудования, которое позволяет снимать до 96 статистических отчетов и в оперативном режиме реагировать на снижение заданных показателей по скорости ответа, допустимому проценту потери вызовов и т.д.

Сейчас Call-центр - это три группы операторов, специализирующихся на вопросах автострахования, медицинского страхования, а также специалистов по общим вопросам. Работа медицинского и автопультов осуществляется в круглосуточном режиме. Все специалисты Call-центра прошли дополнительное обучение с целью улучшения качества обслуживания клиентов; проводится подготовка к оказанию сервиса на иностранном языке.