

ПОЛОЖЕНИЕ
о публичных стандартах
качества обслуживания
ЗСАО «Ингосстрах»

ГЛАВА 1
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее положение о публичных стандартах качества обслуживания ЗСАО «Ингосстрах» (далее – Стандарты) определяет принципы обслуживания клиентов в ЗСАО «Ингосстрах» (далее – Компания) для обеспечения доступности информации и гарантии высокого качества сервиса Компании.

2. Настоящие Стандарты обязаны знать и использовать в работе все работники Компании.

3. Основные ценности Компании:

Люди

Открытость

Доверие

Профессионализм

ГЛАВА 2
СТАНДАРТЫ

4. КУЛЬТУРА КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА. В соответствии с ценностями Компания стремится создать условия для комфортного общения клиентов с работниками и гарантирует:

4.1. Вежливое и доброжелательное общение со стороны работника.

4.2. Доступную для понимания и восприятия форму предоставления информации.

4.3. Заинтересованность работника в решении любого вопроса.

4.4. Профессиональное решение вопроса клиента.

5. КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС В ОФИСАХ

5.1. Опрятный внешний вид работников.

5.2. Поддержание чистоты и порядка.

5.3. Время ожидания не превышает 15 минут.

5.4. Детский уголок в центральном офисе.

5.5. В доступности кулер с питьевой водой.

6. КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС ОНЛАЙН

6.1. Заявить о страховом случае по автокаско на сайте.

6.2. Записаться в медицинское учреждение в чат-боте Telegram @ingos_by_bot.

7. КАНАЛЫ СВЯЗИ

7.1. Единый номер 7922.

7.2. Форма обратной связи на сайте.

7.3. Чат-бот медицинского контакт-центра.

8. РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ.

8.1. Открыты для обратной связи