*Индекс готовности клиентов рекомендовать «СМП-Страхование» вырос до 57%*

Проведенный в компании опрос клиентов показал увеличение за последний год NPS (индекса лояльности) на десять процентных пунктов. Это говорит о том, что «СМП-Страхование» справилось с вызовом времени, основной сложностью которого является пандемия коронавируса.

Специалисты компании проанализировали мнения клиентов, застрахованных по программе ДМС. Исследование показало, что для застрахованных самыми важными критериями обслуживания являются скорость организации медицинских услуг и решение проблемы с первого обращения. Последний показатель достиг 89% ‒ это максимум за пять лет.

В сегодняшний непростой период растет спрос клиентов на сервис высокого уровня и индивидуальный подход. Характеризуя обслуживание в компании, 92% респондентов выделили пункт «устраивает всё».

По мнению заместителя генерального директора СК «СМП-Страхование» Игоря Плеханова, рост NPS первую очередь связан в проактивной позицией компании, с ее своевременным откликом на требования времени и пожелания клиентов. «Потребительская лояльность – один из ключевых KPI страховой компании, ‒ подчеркнул Игорь Плеханов, ‒ и мы сделаем все от нас зависящее, чтобы этот показатель продолжил расти».

[ООО «СМП-Страхование»](https://www.smpins.ru/) входит в банковскую группу, головной кредитной организацией которой является АО «СМП Банк». С 2003 года компания предлагает корпоративные программы защиты имущественных и финансовых интересов бизнеса, комплексные решения по защите сотрудников, а также страховые продукты для частных лиц.