

Методика расчета клиентского рейтинга страховой компании

Итоговый балл рейтинга

Max = 150

Min = 0

Итоговый балл складывается из суммы баллов по трем показателям (максимальный балл по каждому из них не может превышать 50):

1. Количество жалоб к объему сборов по «розничным» видам страхования.

Учитывает отношение негативных оценок (жалоб, нерешенных проблем) в отзывах, к общему объему премий по ряду страховых направлений компании (КАСКО, ОСАГО, ДМС, страхование жизни, страхование имущества граждан), приведенное к 50-балльной шкале.

2. Средняя оценка зачатенных отзывов о страховой компании.

Показывает среднюю оценку, по отзывам клиентов, приведенную к 50-балльной шкале.

3. Количество официальных ответов представителя страховой компании к количеству зачатенных отзывов.

Показывает «отзывчивость» страховой компании к решению проблемы пользователя, оставившего отзыв. То есть, отношение официальных ответов страховой компании к зачатенным отзывам, приведенное к 50-балльной шкале.