

24 августа 2026 года аналитический центр «БизнесДром» подтвердил ПАО «Группа Ренессанс Страхование» (MOEX: RENI) оценку «Знак качества» на уровне А1.

Аналитический центр «БизнесДром» — консалтинговая и аналитическая компания, специализируется на рейтинговом консалтинге, исследованиях для финансового сектора и оценке качества сервисов. «Знак качества» — это независимая система оценки уровня клиентского сервиса и организации бизнес процессов. Оценка формируется на основе комплексного анализа: эксперты учитывают удовлетворенность потребителей, прозрачность раскрытия информации, репутацию и финансовую устойчивость организации, а также качество цифровых каналов обслуживания. Процедура присвоения оценки включает сбор данных из публичных источников и внутренней отчетности, полевые проверки методом «тайный покупатель», тестирование онлайн сервисов и экспертный анализ.

По результатам анализа клиентского сервиса компания получила наивысший балл. Среди ключевых факторов — высокая репутация и финансовая надежность, эффективные коммуникации с клиентами, а также высокое качество телефонного обслуживания и консультаций в офисе продаж по автокаско.

ПАО «Группа Ренессанс Страхование» работает на страховом рынке с 1997 года и является одной из крупнейших универсальных страховых компаний России. Последние пять лет компания стабильно входит в топ-10 страховщиков по объему собранных премий. По итогам 2025 года «Ренессанс страхование» занимает 5-е место на рынке каско по объему собранных премий. Рейтинг финансовой надежности компании от «Эксперт РА» находится на уровне ruAA, прогноз — стабильный.

Сайт компании содержит необходимую информацию для клиентов: подробное описание продуктовой линейки, актуальные правила страхования и документы, раскрывающие условия страхования, страховые риски и исключения. Основные розничные продукты доступны для онлайн-расчета и оформления, в частности каско и ОСАГО. На сайте также размещены инструкции о порядке действий при наступлении наиболее распространенных страховых случаев, а по ряду видов страхования доступны типовые формы страховых документов. В открытом доступе представлены уставные документы, финансовая отчетность, сведения о лицензиях и осуществляемых видах страхования.

Финансовый анализ ПАО «Группа Ренессанс Страхование» показал высокую финансовую устойчивость компании. По данным «Эксперт РА», деятельность страховщика характеризуется комфортными финансовыми результатами.

В ходе проверок в формате «Тайный покупатель» качество взаимодействия с сотрудниками компании было оценено высоко. Клиенты отмечали доброжелательность и заинтересованность консультантов, готовность подробно отвечать на вопросы, разъяснять условия страхования и помогать с выбором программы. К качеству телефонной и очной коммуникации замечаний не возникло. При этом сдерживающее влияние на итоговую оценку оказали различия в расчетах стоимости каско при обращении через разные каналы продаж, но в целом такие различия являются распространенной практикой на страховом рынке и могут быть связаны в том числе с особенностями каналов и уровнем персонализации обслуживания: при сопоставимых исходных параметрах условия предложения могут отличаться в зависимости от способа обращения клиента.

Также эксперты отметили высокий уровень управления рисками и организации бизнес-процессов компании. Положительное влияние на оценку оказывают действующая система риск-менеджмента и внутреннего контроля, а также качество управления и перестраховочной защиты.

Википедия страхования, 25.08.2026 г.