



Raport o reklamacjach i odwołaniach  
klientów Grupy ERGO Hestia

**Raport nr 15.**  
**IV kwartał 2015**  
**Podsumowanie 2015**

**ERGO**  
HESTIA®

# Raport o reklamacjach i odwołaniach klientów Grupy ERGO Hestia

## Cele publikacji raportu

Strona tytułowa

Cele publikacji raportu

Ustawa reklamacyjna

Appendix

Podsumowanie reklamacji i odwołań 2015

Wskaźnik reklamacji

Wskaźnik odwołań

Skontaktuj się z nami

**Jako pierwsi na rynku ubezpieczeń** postanowiliśmy zaprezentować kluczowe informacje z naszych raportów i udostępnić je na stronie [www.ergohestia.pl](http://www.ergohestia.pl)

**ERGO Hestia stale monitoruje reklamacje i odwołania.** Tworzenie wewnętrznych raportów jest dla nas standardowym działaniem, które wykonujemy cyklicznie – raporty miesięczne przedstawiają aktualną sytuację, **kwartalne** pokazują tendencje w reklamacjach i odwołaniach, a w podsumowaniu rocznym **prezentujemy trendy i wdrożone rozwiązania.**

Zdecydowaliśmy się wybrać wskaźnik reklamacji, a także odwołań, co jest **innowacyjnym podejściem** do badania poziomu satysfakcji klientów z decyzji podejmowanych przez nasze towarzystwo ubezpieczeń.

Przedstawione w niniejszym raporcie dane dotyczące IV kwartału oraz całego 2015 roku uwzględniają reklamacje i odwołania klientów wszystkich spółek (majątkowych i życiowych) i marek oferowanych przez Grupę ERGO Hestia.

Jedną z najważniejszych części raportów jest przedstawienie usprawnień będących konsekwencją reklamacji klientów, które pozwalają nam codziennie podnosić poziom obsługi naszych klientów w celu zapewnienia im najwyższego standardu ochrony. Rozwijając nasze analizy jakości stale uszczelniamy proces pozyskiwania informacji o niezadowoleniu klientów o sygnały, które pojawiają się podczas każdego kontaktu w ubezpieczycielu. Jednocześnie jako pierwsi na rynku powołaliśmy Rzecznika Klienta, pokazując ludzką twarz ubezpieczeń i zachęcając do dialogu o ubezpieczeniach.

**ERGO**  
HESTIA®

# Ustawa Reklamacyjna – co oznacza dla klientów i ubezpieczyciela?

## Zmiany dla ubezpieczycieli:



### 1. Agent na dobre i na złe

Do najważniejszych wyzwań związanych z wejściem w życie Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym zaliczyć **musimy przekazywanie przez agentów ubezpieczeniowych reklamacji od klienta do ubezpieczyciela** (ustawa zmienia też nomenklaturę reklamacją nazywając zarówno dotychczasową skargę jak i odwołanie). Nowe przepisy zakładają, że **przekroczenie terminu odpowiedzi będzie równoznaczne z rozpatrzeniem jej na korzyść klienta**, natomiast ustawa dopuszcza złożenie reklamacji u każdego agenta.



### 2. Ubezpieczyciel o reklamacji prawdę Ci powie

Drugą istotną zmianą jest **informowanie klientów o procedurze składania i rozpatrywania reklamacji** (w ramach OWU). Dla ubezpieczycieli oznacza to konieczność aktualizacji wszystkich przekazywanych klientom dokumentów OWU o stosowne zapisy. Informacja w szczególności dotyczy:

- miejsca i formy złożenia reklamacji;
- terminu jej rozpatrzenia;
- sposobu powiadomienia o jej rozpatrzeniu.

W przypadku, gdy klient nie zawierał umowy z ubezpieczycielem sprawcy szkody, powinien otrzymać informacje dotyczące procedury składania reklamacji w ciągu 7 dni od dnia złożenia roszczenia. W tym przypadku poszkodowani przez klientów ERGO Hestii już podczas pierwszego kontaktu z naszej strony otrzymują dodatkowe informacje dotyczące możliwych kanałów kontaktu w sprawie reklamacji.



### 3. Papier wciąż w cenie, ale dla chętnych jest elektroniczna alternatywa

Jako trzecią najistotniejszą zmianę przyjmujemy decyzję o wprowadzeniu **obowiązku odpowiedzi ubezpieczyciela na reklamację czy odwołanie w wersji papierowej. Przekazanie informacji zwrotnej za pomocą poczty elektronicznej jest możliwe wyłącznie na wniosek klienta**. Do tej pory połowa reklamacji i odwołań wpływających do ERGO Hestii zgłaszana była pocztą elektroniczną. W formie tradycyjnego pisma otrzymywaliśmy zaledwie 13% reklamacji i co drugie odwołanie, a 30% reklamacji wpływało telefonicznie. Dlatego wychodząc naprzeciw oczekiwaniom naszych klientów, którzy cenią łatwą i szybką komunikację, **promujemy obecnie sposób składania reklamacji za pomocą dedykowanego formularza na stronie internetowej ERGO Hestii**.



Strona tytułowa

Cele publikacji raportu

Ustawa reklamacyjna

Appendix

Podsumowanie reklamacji i odwołań 2015

Wskaźnik reklamacji

Wskaźnik odwołań

Skontaktuj się z nami

**ERGO**  
HESTIA®

Strona tytułowa	
Cele publikacji raportu	
Ustawa reklamacyjna	
Appendix	
Podsumowanie reklamacji i odwołań 2015	
Wskaźnik reklamacji	
Wskaźnik odwołań	
Skontaktuj się z nami	



#### 4. Transparentne odpowiedzi

Jednocześnie po wejściu nowej ustawy klienci otrzymują bardziej transparentne odpowiedzi na reklamację czy odwołanie.

Po zmianach odpowiedź powinna zawierać w szczególności:

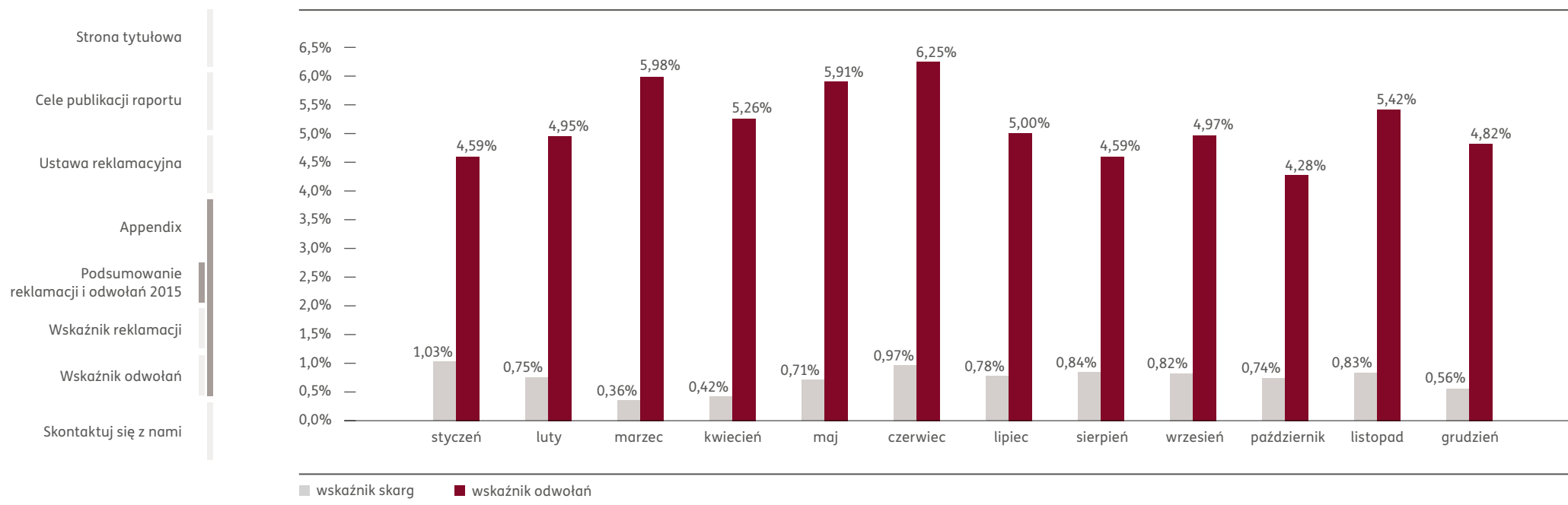
- Uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
- Informację na temat stanowiska ubezpieczyciela, w tym wskazanie fragmentów umowy;
- Imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi oraz jej stanowisko służbowe;
- Określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji uznanej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane (nie więcej niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi).

W przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta odpowiedź na reklamację/odwołanie powinna zawierać również pouczenie o możliwości:

- Odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi (jeśli przewidujemy tryb odwoławczy), a także o sposobie wniesienia tego odwołania;
- Skorzystania z mediacji albo sądu polubownego (jeśli przewidujemy taką możliwość);
- Wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
- Wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu właściwego do rozpoznania sprawy.

W obydwóch przypadkach ubezpieczyciele zostali zobligowani do przystosowania szablonów odpowiedzi do nowych wymogów.

## Appendix | Podsumowanie skarg i odwołań | 2015 r.



### Podsumowanie wskaźnika reklamacji

Na przestrzeni poszczególnych miesięcy 2015 r. wskaźnik reklamacji obniżył się o połowę (z 1,03% do 0,56%). W 2015 r. obserwowany był spadek poziomu reklamacji w stosunku do sprzedaży. Aktualny trend oznacza, że coraz więcej klientów pozytywnie ocenia wysoką jakość świadczonych usług przez ERGO Hestia.

### Podsumowanie wskaźnika odwołań

W 2015 r. wskaźnik odwołań zwiększył się o 0,2 pp. z 4,59 pp. w styczniu do 4,82% w grudniu. Natomiast od połowy roku obserwujemy spadek wskaźnika odwołań – z 6,25% w czerwcu do 4,82% w grudniu. Wzrost wskaźnika w całym roku przypisujemy m.in. podniesieniu poziomu świadomości wśród klientów i poszkodowanych dot. przysługujących im praw do odwołania się od decyzji. W efekcie, na przestrzeni całego 2015 r. nastąpił blisko 20% wzrost wolumenu wyjaśnionych odwołań.

# Appendix | Podsumowanie reklamacji | 4. kwartał 2015 r.

Strona tytułowa

Cele publikacji raportu

Ustawa reklamacyjna

Appendix

Podsumowanie reklamacji i odwołań 2015

Wskaźnik reklamacji

Wskaźnik odwołań

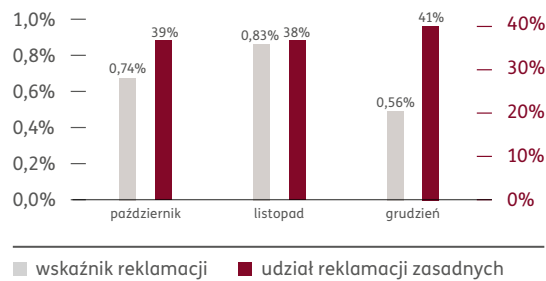
Skontaktuj się z nami

Wskaźnik reklamacji  
X-XII 2015: **0,70%**

To wartość wskaźnika reklamacji ERGO Hestii w czwartym kwartale 2015 r. Wskaźnik definiujemy, jako stosunek reklamacji wyjaśnionych do liczby zawartych polis. W raportowanym kwartale wskaźnik ten wyniósł 0,7%. W porównaniu do trzeciego kwartału 2015 r. zmniejszył się o 0,1 pp.

## Analiza

Wartość wskaźnika reklamacji oraz stosunek reklamacji zasadnych do wszystkich reklamacji w poszczególnych miesiącach ostatniego kwartału 2015 r. kształtowały się w sposób przedstawiony na wykresie:



Odnosząc wskaźnik reklamacji z października 2015 r., który oscylował na poziomie 0,74%, do wyników osiągniętych w grudniu 2015 r. (przyj. 0,56%) wynik zmniejszył się o 0,17 pp. **Zmniejszenie wskaźnika wynika przede wszystkim ze spadkowej dynamiki wolumenu reklamacji (90%).**

## Na co skarżą się klienci?

W czwartym kwartale 2015 r. 27% reklamacji wyjaśnionych w Biurze Zarządzania Jakością ERGO Hestii dotyczyło obsługi klienta, wśród których 54% spraw było niezasadnych.

Najczęściej klienci zgłaszali swoje uwagi dot. błędów w obsłudze polis oraz procesach posprzedażowych. 20% reklamacji zgłoszonych do ERGO Hestii związana była z procesem likwidacji szkód – zasadność roszczeń dotyczyła 39% spraw i wynikała głównie z opóźnień w obsłudze szkody.

Przyczyna	Październik	Listopad	Grudzień	Udział*
Kontakt z klientem	29%	27%	26%	27%
Likwidacja Szkód	20%	20%	20%	20%
Sprzedaż	14%	11%	12%	12%
Pozostałe	37%	43%	41%	41%

Jak przedstawia zestawienie, tylko co ósma reklamacja dotyczyła nieprawidłowości podczas zawierania ubezpieczeń.

\* to udział poszczególnych obszarów w całym kwartale, np. 20% wszystkich reklamacji zgłoszonych do ERGO Hestii w całym IV kwartale 2015 dotyczyło likwidacji szkód.



# Appendix | Podsumowanie odwołań | 4. kwartał 2015 r.

Strona tytułowa

Cele publikacji raportu

Ustawa reklamacyjna

Appendix

Podsumowanie reklamacji i odwołań 2015

Wskaźnik reklamacji

Wskaźnik odwołań

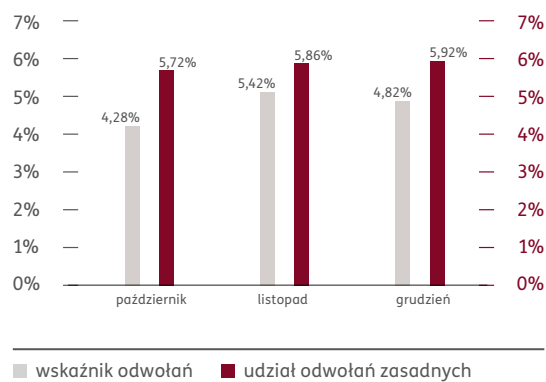
Skontaktuj się z nami

Wskaźnik odwołań  
X-XII 2015: **4,80%**

To wartość wskaźnika odwołań ERGO Hestii w czwartym kwartale 2015 r. Wskaźnik definiujemy, jako stosunek reklamacji wyjaśnionych do liczby zawartych polis. W ostatnim kwartale wskaźnik ten wyniósł 4,8%. W porównaniu do wcześniejszego kwartału zmniejszył się o 0,1 pp., pomimo 12% wzrostu wolumenu wyjaśnionych odwołań w ostatnim kwartale.

## Analiza

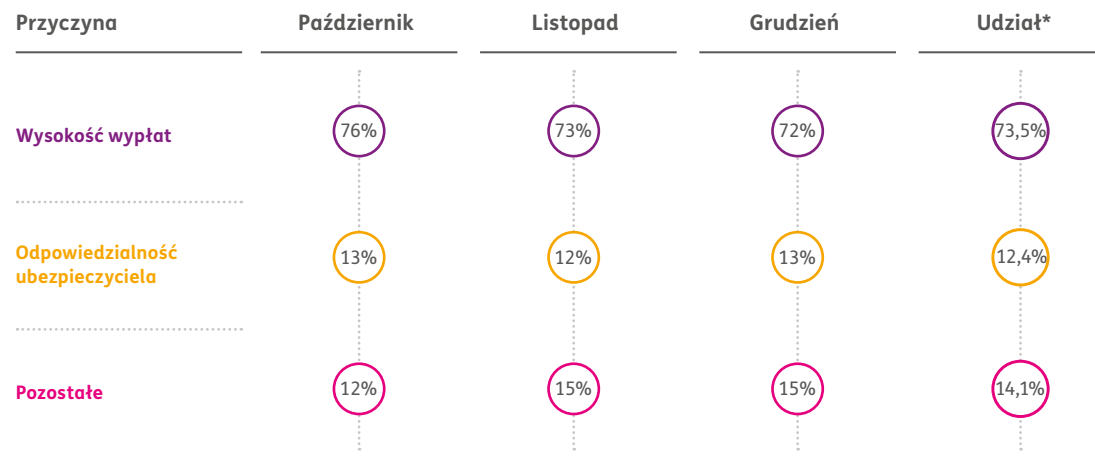
Wartość wskaźnika odwołań oraz stosunek odwołań zasadnych do wszystkich odwołań w poszczególnych miesiącach ostatniego kwartału 2015 r. kształtowały się w sposób przedstawiony na wykresie:



W czwartym kwartale 2015 r. wskaźnik odwołań przedstawiał tendencję wzrostową (z 4,3% do 4,8%). Na uwagę zasługuje utrzymujący się niski poziom zasadności odwołań na poziomie 5,8% w skali kwartału. To oznacza, że w ostatnim kwartale średnio tylko 1 na 17 odwołań było zasadne.

## Z jakiego powodu klienci się odwołują?

W ERGO Hestii dominują dwie główne przyczyny odwołań. 74% spraw wynikało z niezadowolenia klientów z wysokości odszkodowania. Druga kategoria związana jest z zakresem odpowiedzialności w szkodzie.



Odwołania są znakomitym miernikiem poziomu obsługi szkód klientów. Stale obserwowane są w stanie wskazać słabsze punkty w procesach likwidacji szkód i przyczynić się do ich wyeliminowania.

\* to udział poszczególnych obszarów w całym kwartale, np. 73,5% wszystkich odwołań skierowanych do ponownego rozpatrzenia przez ERGO Hestię w całym IV kwartale 2015 dotyczyło wysokości wypłaconych odszkodowań.



## Masz uwagi?

# Skontaktuj się z nami!

Ubezpieczeni i poszkodowani, którzy chcą zwrócić uwagę na jakość naszej obsługi, mogą poinformować o tym ERGO Hestię, pisząc nie tylko tradycyjny list, ale również korzystając z e-Konta, czy wypełniając specjalny formularz na stronie:

<http://www.ergohestia.pl/kontakt>



Klienci i poszkodowani, których sprawy wymagają niestandardowych konsultacji lub potrzebują więcej informacji mogą skontaktować się z Rzecznikiem Klienta ERGO Hestii. Kontakt z Rzecznikiem jest możliwy na kilka sposobów: od poniedziałku do piątku, od 8 do 16, Rzecznik jest dostępny telefonicznie (58 555 6666) i poprzez czat na stronie:

<http://www.rzecznik-klienta.ergohestia.pl>



Dodatkowo każdy zainteresowany może się skontaktować wypełniając prosty formularz na firmowym profilu w serwisie społecznościowym Facebook - tam czeka na klientów specjalna aplikacja.

<https://www.facebook.com/grupaergohestia/>

