

Raport o reklamacjach i odwołaniach klientów Grupy ERGO Hestia

Raport nr 24
Podsumowanie 2021 r.

Raport o reklamacjach i odwołaniach klientów Grupy ERGO Hestia

Cele publikacji raportu

Jako pierwsi na rynku ubezpieczeń postanowiliśmy zaprezentować kluczowe informacje z naszych raportów i udostępnić je na stronie ergohestia.pl.

ERGO Hestia stale monitoruje reklamacje i odwołania składane przez swoich klientów. Tworzymy wewnętrzne raporty poświęcone tym zagadnieniom. Wykonujemy je cyklicznie - raporty miesięczne przedstawiają aktualną sytuację, w kwartalnych pokazujemy tendencje, a podsumowaniu rocznym prezentujemy trendy i wdrożone rozwiązania, które mają służyć zmniejszeniu liczby reklamacji i odwołań.

Wybraliśmy wskaźniki reklamacji i odwołań, co jest innowacyjnym podejściem do badania poziomu satysfakcji klientów z decyzji podejmowanych przez nasze towarzystwo ubezpieczeń.

Przedstawione w niniejszym raporcie dane

dotyczą całego 2021 roku i uwzględniają reklamacje i odwołania klientów wszystkich spółek (majątkowych i życiowych) Grupy ERGO Hestia.

Dzięki wdrażaniu wniosków wyływających z reklamacji i odwołań coraz lepiej spełniamy oczekiwania naszych klientów oraz agentów.

Podsumowanie reklamacji

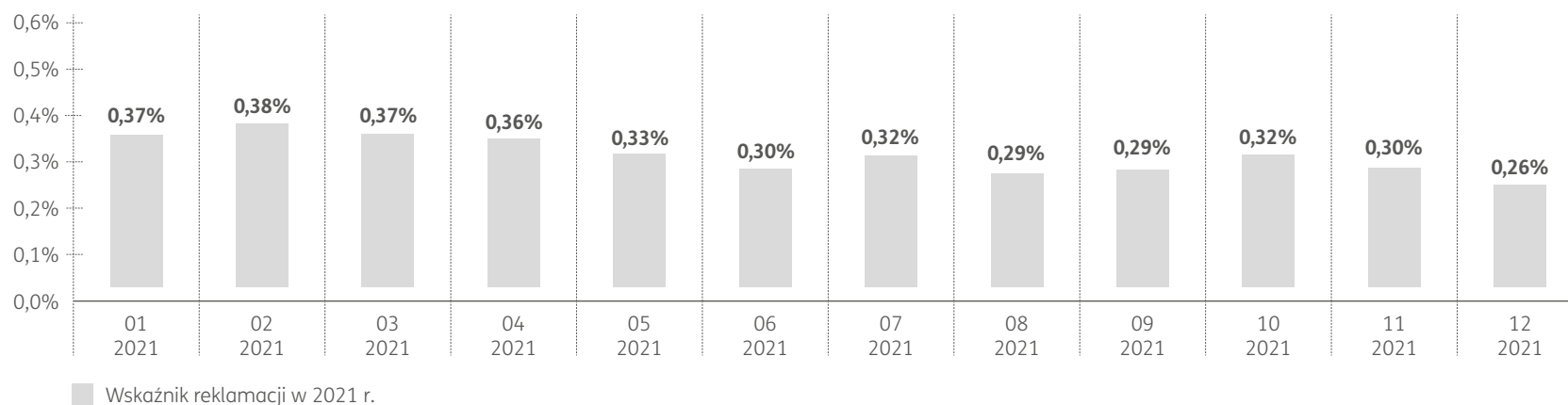
Wskaźnik
reklamacji:
2021

0,32%

To wartość wskaźnika reklamacji ERGO Hestii w 2021 r. Wskaźnik definiujemy jako stosunek wpływu reklamacji do liczby zawartych polis. W 2020 r. wskaźnik ten wyniósł 0,39%. W porównaniu do 2020 r. zmniejszył się o 0,07 punktu procentowego.

Analiza

Wartość wskaźnika reklamacji w poszczególnych miesiącach 2021 r. kształtował się następująco:



Na przestrzeni poszczególnych miesięcy 2021 r. wskaźnik reklamacji przedstawia tendencję spadkową (z 0,37% do 0,26%). **Zmniejszenie wskaźnika od stycznia 2021 r. do grudnia 2021 r. wynika przede wszystkim ze spadkowej dynamiki wpływu reklamacji (80%), co jest konsekwencją weryfikacji procedur i procesów obsługowych w obszarze OC nabywcy.**

Analizując wyniki w poszczególnych miesiącach 2021 r., poza dwoma miesiącami lipiec i październik, odnotowujemy systematyczny spadek wartości wskaźnika.

Podsumowanie reklamacji

Na co skarżą się klienci?

W 2021 r. 47% reklamacji wyjaśnionych w Biurze Zarządzania Jakością ERGO Hestii dotyczyło procesów obsługi klienta, wśród których 85% było niezasadnych. Najczęściej klienci zgłaszali swoje uwagi dot. błędów w obsłudze polis (obsługa po sprzedaży pojazdu oraz zmiany na polisie).

19% reklamacji zgłoszonych do ERGO Hestii dotyczyło likwidacji szkody, wśród których 69% spraw było niezasadnych i dot. głównie opóźnień w obsłudze szkód oraz braku kontaktu z opiekunem szkody.

Przyczyna	01 2021	02 2021	03 2021	04 2021	05 2021	06 2021	07 2021	08 2021	09 2021	10 2021	11 2021	12 2021	Cały rok - udział*
Obsługa klienta	41%	45%	48%	51%	51%	39%	33%	50%	52%	52%	52%	52%	47%
Likwidacja szkód	17%	18%	21%	18%	17%	20%	17%	19%	20%	21%	21%	19%	19%
Płatności	13%	11%	11%	9%	10%	10%	8%	6%	8%	9%	8%	8%	9%
Pozostałe	29%	26%	20%	22%	22%	31%	42%	25%	20%	18%	19%	21%	25%

* to udział poszczególnych obszarów w całym roku, np. 19% udział reklamacji dot. likwidacji szkód w całym roku.

Jak przedstawia zestawienie, tylko co dziesiąta reklamacja dotyczyła nieprawidłowości związanej z płatnościami.

Podsumowanie odwołań

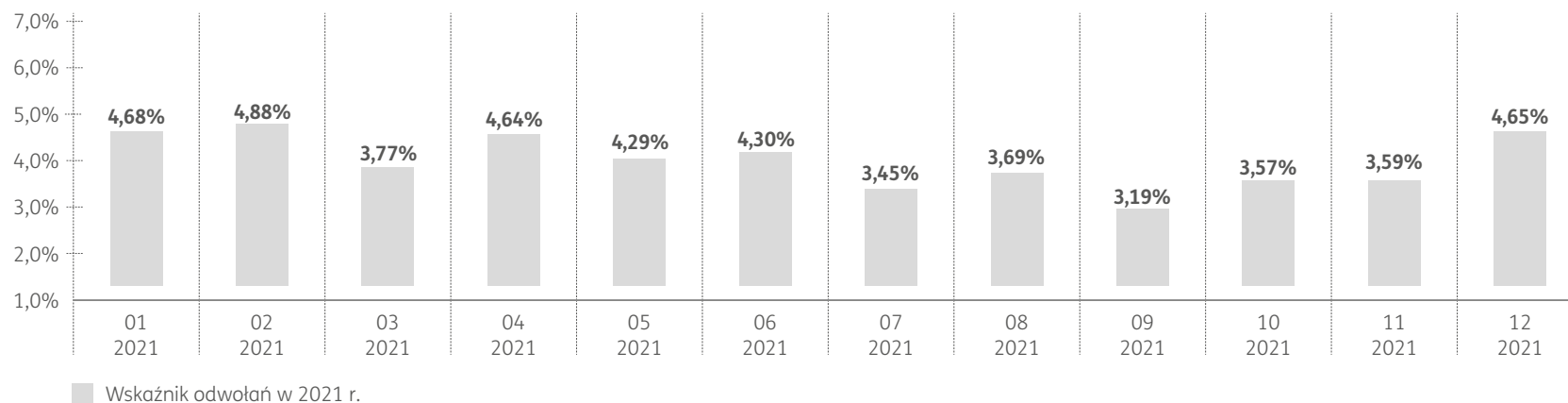
Wskaźnik
odwołań:
2021

4,02%

To wartość wskaźnika odwołań ERGO Hestii w 2021 r. Wskaźnik definiujemy jako stosunek wpływających odwołań do liczby szkód zlikwidowanych. W 2021 r. wskaźnik wyniósł 4,02%. W porównaniu do 2020 r. zwiększył się o 0,06 pp. **Zwiększenie wskaźnika wynika przede wszystkim ze wzrostu wolumenu wpływających odwołań w roku (112%).**

Analiza

Wartość wskaźnika odwołań w poszczególnych miesiącach 2021 r. kształtowały się następująco:



W 2021 r. wskaźnik odwołań nieznacznie zmalał (z 4,68% do 4,65%). Od kwietnia do września 2021 r. zauważyć można spadek wskaźnika odwołań (z 4,64% do 3,19%). Jednak w kolejnych miesiącach obserwujemy stały wzrost wskaźnika, który ostatecznie wyniósł pod koniec roku 4,65%.

Podsumowanie odwołań

Z jakiego powodu klienci się odwołują?

83% spraw wynikało z niezadowolenia klientów z odmowy wypłaty części odszkodowania. Druga kategoria związana jest z całkowitą odmową wypłaty odszkodowania (15%).

Przyczyna	01 2021	02 2021	03 2021	04 2021	05 2021	06 2021	07 2021	08 2021	09 2021	10 2021	11 2021	12 2021	Cały rok - udział*
Odmowa wypłaty części odszkodowania	74%	77%	84%	84%	82%	85%	87%	82%	81%	83%	82%	86%	83%
Odmowa wypłaty całości odszkodowania	14%	15%	16%	15%	15%	12%	12%	17%	18%	16%	18%	13%	15%
Pozostałe	14%	8%	0%	1%	3%	3%	1%	31%	1%	1%	0%	1%	2%

* to udział poszczególnych obszarów w całym roku, np. 83% udział odwołań dot. częściowej odmowy wypłaty odszkodowania w całym roku.

Zasadność odwołań, kształtuje się na poziomie 22%. Oznacza to, że co piąte odwołanie zakończyło się dopłatą.

Główne usprawnienia 2021 r.

Powołanie Działu Doskonalenia Jakości

1 października 2021 r. w ramach Biura Zarządzania Jakością powołano Dział Doskonalenia Jakości. Celem działu jest podejmowanie działań na rzecz poprawy jakości obsługi klientów i pośredników. Realizowane zadania opierają się o współpracę z pozostałymi jednostkami organizacyjnymi spółki, w szczególności w zakresie zbierania informacji o podejmowanych zmianach wpływających na procesy obsługi klientów i pośredników. W ramach Działu Doskonalenia Jakości swoje działania realizują Rzecznik Klienta i Rzecznik Agentów. W 2021r. całe Biuro Zarządzania Jakością zainicjowało łącznie 430 usprawnień jakościowych.

W ujęciu rok do roku liczba podjętych planów naprawczych wzrosła o połowę przy jednocześnie mniejszym wpływie reklamacji.

12% inicjatyw podjętych w 2021 zostało zrealizowanych w powołanym od października 2021 Dziale Doskonalenia Jakości.

Wdrożenie ERGO Biznes

ERGO Biznes to świat ubezpieczeń korporacyjnych zawarty na jednej prostej matrycowej ścieżce sprzedaży. W październiku 2021 wdrożyliśmy nową platformę do sprzedaży ubezpieczeń dla klientów korporacyjnych - ERGO Biznes. Za pośrednictwem platformy agenci mogą zaoferować dostępne pakiety branżowe lub samodzielnie dostosować zakres ochrony do potrzeb konkretnego biznesu.

W ERGO Biznes dostępne są 33 produkty dla przedsiębiorców oraz łącznie prawie 600 klauzul dodatkowych. Wśród nich pojawią się nowoczesne ubezpieczenia ryzyk cybernetycznych, ubezpieczenia instalacji fotowoltaicznych jak i dopasowane do dzisiejszych realiów ubezpieczenie mienia, elektroniki oraz obszar ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej.

Certyfikacja Sieci Agencji

Certyfikacja to kompleksowy program doskonalenia szeroko rozumianych umiejętności w obszarze pośrednictwa ubezpieczeniowego. W ramach programu doskonalimy umiejętności naszych Partnerów w kwestii aspektów prawnych, produktowych, reasekuracyjnych czy aspektów związanych z szacowaniem wartości majątku oraz oceną ryzyka.

Program składa się z trzech poziomów: gamma, beta i alfa.

- 477 uczestników programu
- 393 uzyskało uprawnienia na poziomie gamma
- 20 ekspertów tworzących szkolenia

Główne usprawnienia 2021 r.

iPunkt

ERGO Hestia stworzyła nowoczesny program wsparcia sprzedaży o nazwie iPunkt, który został zamknięty w aplikacji mobilnej. Pośrednicy w aplikacji mogą śledzić trwające aktywności sprzedażowe i do nich przystępować. Za realizację celów sprzedażowych otrzymują nagrody. Cały program działa w czasie rzeczywistym a to oznacza, że pośrednik może na bieżąco śledzić swoje wyniki bezpośrednio w aplikacji. Program iPunkt cieszy się wysokim zainteresowaniem i zaangażowaniem pośredników, co świadczy o właściwym kierunku rozwoju sprzedaży.

Robotyzacja

Trzy lata temu rozpoczęliśmy proces automatyzacji procesów biznesowych. W tym czasie roboty wykonały ponad 4,1 mln operacji odciążając pracowników od żmudnych i powtarzalnych czynności.

W roku 2021 przekroczyliśmy liczbę 100 wdrożonych projektów z wykorzystaniem robotów RPA, które wykonały w samym 2021 ponad 3,4 mln operacji.

Od 3 lata działa również czat dla agentów a w drugiej połowie ubiegłego roku uruchomiliśmy na stronie internetowej Czatbota dla klientów.

Dziennie na czacie przeprowadzanych jest ok 2500-3000 rozmów, wymienianych jest średnio 35 tyś wiadomości dziennie. Każda z rozmów wspierana jest przez bota który rozpoznajcie ok 200 unikatowych tematów.

ERGO Ubezpieczenia Rolne

To kompleksowy pakiet ubezpieczeń dla producentów rolnych, którego wdrożenie zostało podzielone na etapy zgodne z sezonami sprzedażowymi. Do tej pory wdrożyliśmy dwa etapy projektu.

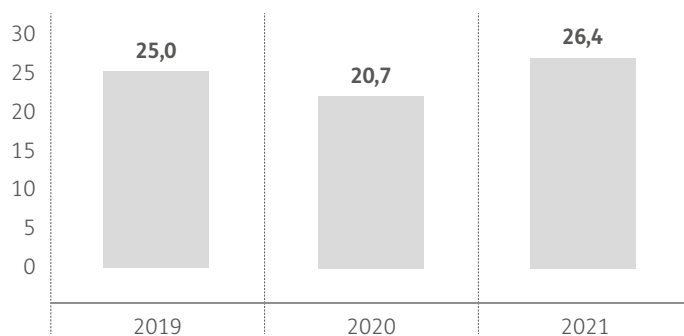
W grudniu rozpoczęliśmy dystrybucję ubezpieczeń obowiązkowych, czyli ubezpieczenie gospodarstwa rolnego i OC rolnika, rozszerzone o gamę dodatkowych ubezpieczeń dobrowolnych, a w marcu oferta została rozszerzona o ubezpieczenie upraw rolnych i zwierząt gospodarskich.

Kolejnym etapem wdrożenia będzie agrocasco, czyli ubezpieczenie maszyn i narzędzi rolniczych.

Wynik NPS:

Wskaźnik NPS: ERGO Hestia 2019-2021

Na podstawie Raportu z badania konsumenckiego dla Gwiazd Jakości Obsługi 2021



Wniosek: W perspektywie ostatnich 3 lat wskaźnik lojalności klientów wyrażony poprzez indeks NPS osiągnął rekordowy w swojej historii wynik i jest wyższy o 1,4 pkt do równie wysokiego wyniku z 2019 roku.

Osiągnięty wskaźnik uplasował ERGO Hestię na pozycji lidera jako najbardziej rekomendowaną firmę w 2021 r.

Największą grupą badanych (48,3%) byli promotorzy marki, czyli klienci najbardziej zadowoleni z obsługi oraz usług świadczonych przez ERGO Hestię. Ta część klientów zadeklarowała, że w wysokim prawdopodobieństwie polecą ERGO Hestię innym klientom.

Najbardziej docenionym przez klientów obszarem obsługi jest wiedza i kompetencje pracowników, obszar ten zebrał 83,5% pozytywnych głosów.

Raport nr 24
Podsumowanie 2021 r.

Cele publikacji
raportu

Podsumowanie
reklamacji
2021 r.

Podsumowanie
odwołań
2021 r.

Główne
usprawnienia 2021 r.

Wynik NPS

Skontaktuj się z nami

Masz uwagi?

Skontaktuj się z nami!

Ubezpieczeni i poszkodowani, którzy chcą zwrócić uwagę na jakość naszej obsługi, mogą zgłosić reklamację:



— poprzez indywidualne konto pod adresem ihestia.ergohestia.pl



— poprzez formularz na stronie: ergohestia.pl

Klienci mogą się skontaktować z Rzecznikiem Klienta poprzez formularz na stronie:

