



# Raport o skargach i odwołaniach klientów ERGO Hestii

**Raport nr 17.**  
**III kwartał 2016**

**ERGO**  
HESTIA®

# Raport o skargach i odwołaniach klientów ERGO Hestii

## Cele publikacji raportu

Strona tytułowa	
Cele publikacji raportu	
Rzecznik Klienta	
Appendix	
Podsumowanie skarg i odwołań	
Wskaźnik skarg	
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 trzeciego kwartału 2016 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 ubezpieczyciele. Jednocześnie jako pierwsi na rynku powołaliśmy Rzecznika Klienta, pokazując ludzką twarz ubezpieczeń i zachęcając do dialogu o ubezpieczeniach.

## 4500 spraw w niespełna półtora roku

- Strona tytułowa
- Cele publikacji raportu
- Rzecznik Klienta
- Appendix
- Podsumowanie skarg i odwołań
- Wskaźnik skarg
- Wskaźnik odwołań
- Skontaktuj się z nami

W czerwcu 2015 r. ERGO Hestia, jako pierwszy ubezpieczyciel w Polsce, wprowadziła funkcję Rzecznika Klienta. Dzięki tej zmianie otworzyliśmy nową na rynku ubezpieczeń ścieżkę dialogu z klientem, zmniejszyliśmy dystans i udowodniliśmy, że firma ubezpieczeniowa potrafi spojrzeć na ubezpieczenia z perspektywy klienta. Rzecznik Klienta ERGO Hestii – Justyna Szymańska, po blisko 1,5 roku działania, dzięki niestandardowemu podejściu pomogła 4 500 osobom, zmieniając stereotypowy obraz firm ubezpieczeniowych.

Co ciekawe, po wsparcie do Rzecznika zgłaszają się również klienci innych towarzystw! Posiadając wiedzę ekspercką w każdym z obszarów ubezpieczeń – od sprzedaży przez konstrukcję produktów, procesy obsługowe kończąc na procedurach likwidacyjnych, łatwo znaleźć płaszczyznę porozumienia.

Zespół Rzecznika Klienta, by ułatwić komunikację zgłaszającym się do niego klientom, korzysta z czata. Ten kanał komunikacji jest bardzo pozytywnie oceniany przez klientów, pozwala na bezpośrednią rozmowę, przy jednoczesnym zachowaniu formy pisemnej, tak ważnej dla klientów. To właśnie dzięki zastosowaniu form kontaktu bazujących na narzędziach on-line co trzecia sprawa zgłaszana do Rzecznika Klienta jest rozwiązywana już w ciągu 3 dni.



---

**Nowe kanały kontaktu, takie jak dedykowany formularz na stronie www oraz czat do bezpośredniego dialogu** – pierwsze tego typu narzędzie w ubezpieczeniach – sprawdziło się i spowodowało, że klienci przez blisko 1,5 roku działalności Rzecznika Klienta skontaktowali się w 4 500 sprawach. Średni czas obsługi zgłoszeń wyniósł 7 dni roboczych (mediana wyniosła 5 dni). Najpopularniejszym kanałem kontaktu były: formularz/e-mail (72%) oraz czat (20%). Klienci zgłaszali się do Rzecznika Klienta przede wszystkim w sprawie likwidacji szkód (44%) oraz obsługi umowy ubezpieczenia (23%).

---

# Appendix | Podsumowanie reklamacji | III kwartał 2016 r.

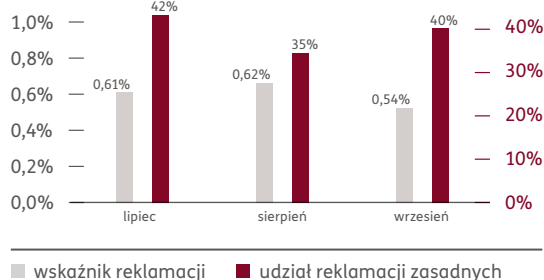
- Strona tytułowa
- Cele publikacji raportu
- Rzecznik Klienta
- Appendix
- Podsumowanie skarg i odwołań
- Wskaźnik skarg
- Wskaźnik odwołań
- Skontaktuj się z nami

Wskaźnik skarg  
VII-IX 2016: **0,59%**

To wartość wskaźnika reklamacji ERGO Hestii w trzech miesiącach (VII-IX) 2016 r. Wskaźnik definiujemy, jako stosunek reklamacji wyjaśnionych do liczby zawartych polis. Od początku lipca do końca września 2016 r. wskaźnik ten wyniósł 0,59%. W porównaniu do II kwartału 2016 r. zmniejszył się o 0,1 pp.

## Analiza

Wartość wskaźnika reklamacji oraz stosunek reklamacji zasadnych do wszystkich reklamacji w poszczególnych miesiącach trzeciego kwartału 2016 r. kształtowały się w sposób przedstawiony na wykresie:

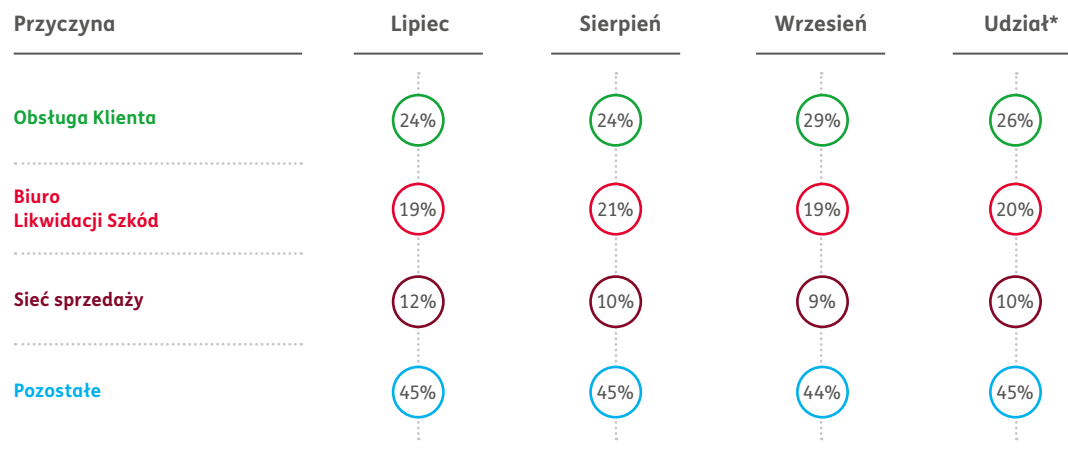


Na przestrzeni poszczególnych miesięcy III kwartału 2016 r., wskaźnik reklamacji przedstawia tendencję spadkową - zmniejszył się o 0,07 pp (z 0,61% do 0,54%). **Zmniejszenie wskaźnika wynika przede wszystkim ze spadkowej dynamiki wolumenu reklamacji (87%).**

## Na co skarżą się klienci?

W III kwartale 2016 r. 26% reklamacji wyjaśnionych w Biurze Zarządzania Jakością ERGO Hestii dotyczyło obsługi klienta, wśród których 42% 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 37% spraw i wynikała głównie z opóźnień w obsłudze szkody.



Jak przedstawia zestawienie, tylko co dziesiąta reklamacja dotyczyła nieprawidłowości podczas zawierania umowy ubezpieczenia.

\* to udział poszczególnych obszarów w całym kwartale, np. 20% udział reklamacji dot. likwidacji szkód w całym kwartale.



# Appendix | Podsumowanie odwołań | III kwartał 2016 r.

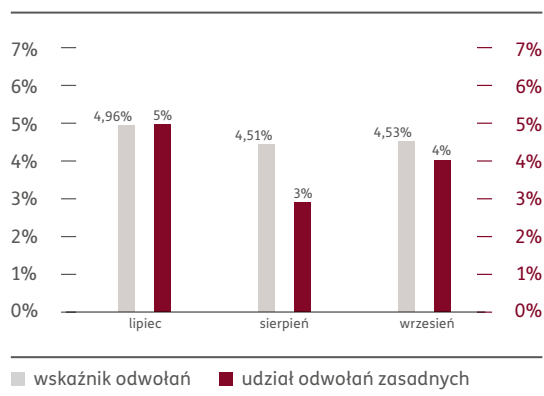
- Strona tytułowa
- Cele publikacji raportu
- Rzecznik Klienta
- Appendix
- Podsumowanie skarg i odwołań
- Wskaźnik skarg
- Wskaźnik odwołań
- Skontaktuj się z nami

Wskaźnik odwołań  
VII-IX 2016: **4,66%**

To wartość wskaźnika odwołań ERGO Hestii w III kwartale 2016 r. Wskaźnik definiujemy jako stosunek odwołań wyjaśnionych do liczby szkód zlikwidowanych. W III kwartale 2016 r. wskaźnik wyniósł 4,66%. W porównaniu do drugiego kwartału 2016 r. zmniejszył się o 1,2 pp.

## Analiza

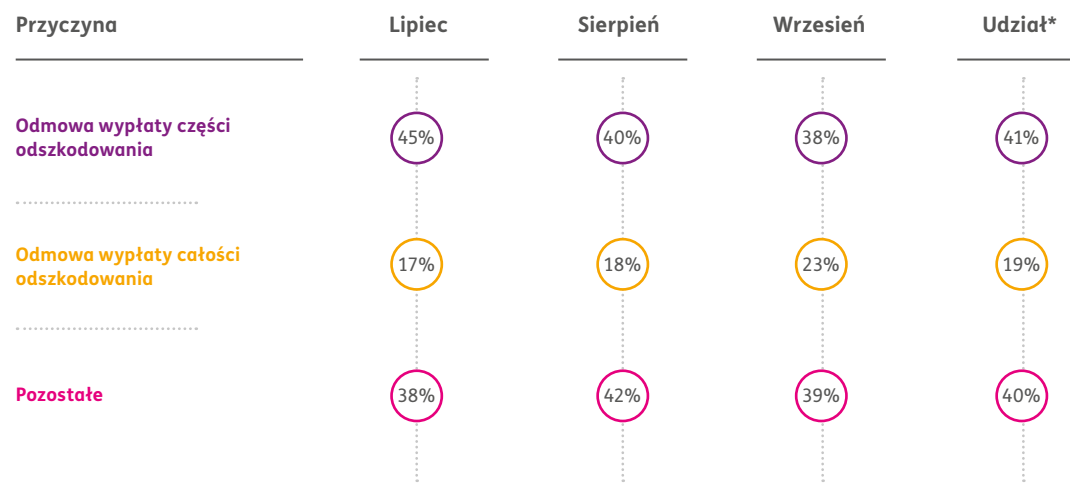
Wartość wskaźnika odwołań oraz stosunek odwołań zasadnych do wszystkich odwołań w poszczególnych miesiącach III kwartału 2016 r. kształtowały się następująco:



W III kwartale 2016 r. wskaźnik odwołań przedstawiał tendencję spadkową (z 4,96% do 4,53%). Na uwagę zasługuje utrzymujący się niski poziom zasadności odwołań na poziomie 4% w skali kwartału. To oznacza, że w ostatnim kwartale średnio tylko 1 na 25 odwołań było zasadne. Zmniejszenie wskaźnika wynika przede wszystkim ze wzrostowej dynamiki zlikwidowanych szkód (107%).

## Z jakiego powodu klienci się odwołują?

26% spraw wynikało z niezadowolenia klientów wynikającego z odmowy wypłaty części odszkodowania. Druga kategoria związana jest z całkowitą odmową odszkodowania (20%).



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.

\* 41% spraw wynikało z niezadowolenia klientów wynikającego z odmowy wypłaty części odszkodowania. Druga kategoria związana jest z całkowitą odmową odszkodowania (19%).



Strona tytułowa
Cele publikacji raportu
Rzecznik Klienta
Appendix
Podsumowanie skarg i odwołań
Wskaźnik skarg
Wskaźnik odwołań
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](http://ihestia.ergohestia.pl)



poprzez formularz na stronie: [www.ergohestia.pl](http://www.ergohestia.pl)



telefonicznie, pod numerem: 801 107 107 lub 58 555 5 555



pisemnie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot.

ERGO Hestia nie ogranicza tematów, które klienci mogą poruszyć w dialogu z Rzecznikiem. Również klienci wybierają kanał kontaktu – czat lub formularz znajdujące się na stronie

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

