

# 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](https://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

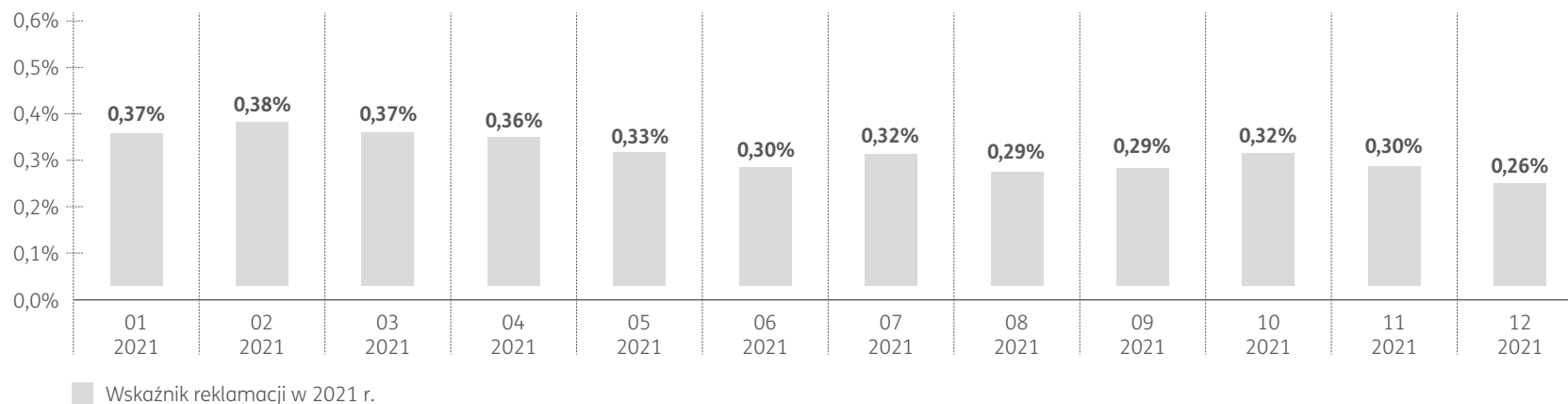
Wskaźnik  
reklamacji:  
2021

**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 0,41%. W porównaniu do 2020 r. zmniejszył się o 0,09 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<br>2021 | 02<br>2021 | 03<br>2021 | 04<br>2021 | 05<br>2021 | 06<br>2021 | 07<br>2021 | 08<br>2021 | 09<br>2021 | 10<br>2021 | 11<br>2021 | 12<br>2021 | Cały rok<br>– 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

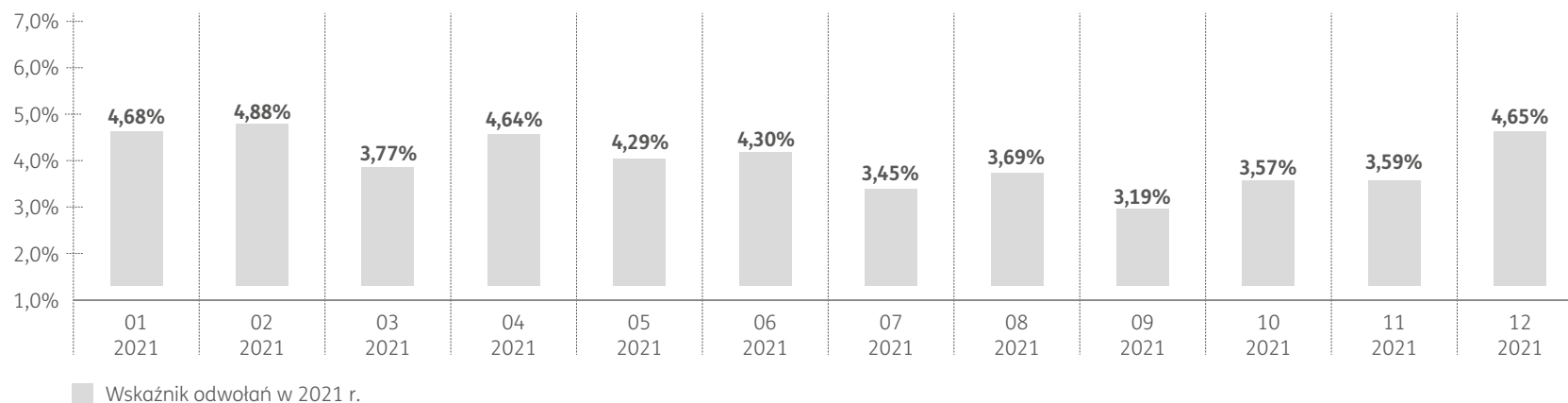
Wskaźnik  
odwołań:  
2021

**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<br>2021 | 02<br>2021 | 03<br>2021 | 04<br>2021 | 05<br>2021 | 06<br>2021 | 07<br>2021 | 08<br>2021 | 09<br>2021 | 10<br>2021 | 11<br>2021 | 12<br>2021 | Cały rok<br>– udział* |
|--------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------------|
| Odmowa<br>wypłaty części<br>odszkodowania  | 74%        | 77%        | 84%        | 84%        | 82%        | 85%        | 87%        | 82%        | 81%        | 83%        | 82%        | 86%        | 83%                   |
| Odmowa<br>wypłaty całości<br>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 Agenta. 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 Agencyjnej

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 odcinając 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 Chatbota dla klientów.

Dziennie na czacie przeprowadzanych jest ok 2500-3000 rozmów, wymienianych jest średnio 35 tys wiadomości dziennie. Każda z rozmów wspierana jest przez bota który rozpoznaje 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.

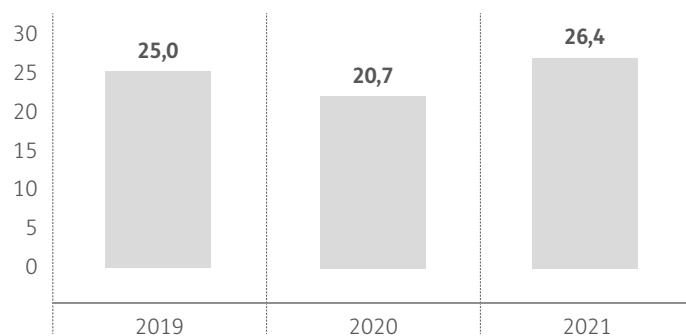
Kolejnym etapem wdrożenia będzie agrocasco, czyli ubezpieczenie maszyn i narzędzi rolniczych.



## 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 poleca ERGO Hestię innym klientom.

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

## 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](https://ihestia.ergohestia.pl)



— poprzez formularz na stronie: [ergohestia.pl](https://ergohestia.pl)

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

