



Raport o reklamacjach i odwołaniach
klientów Grupy ERGO Hestia

Raport nr 18.
IV kwartał 2016
Podsumowanie 2016

ERGO
HESTIA®

Raport o reklamacjach i odwołaniach klientów Grupy ERGO Hestia

Cele publikacji raportu

Strona tytułowa

Cele publikacji raportu

Rzecznik Agenta

Appendix

Podsumowanie reklamacji i odwołań 2016

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

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 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 inną twarz ubezpieczeń i zachęcając do dialogu w ubezpieczeniach.

Od 13 marca 2017 roku również nasi pośrednicy mają swojego reprezentanta w firmie – Rzecznika Agenta. O efektach jego działań będziemy informować w kolejnych raportach. Już w tym raporcie na kolejnej stronie przedstawiamy założenia pracy Rzecznika Agenta.

ERGO
HESTIA®

Rzecznik Agenta – znajoma twarz, nowa jakość

Po sukcesie Rzecznika Klienta czas na podobne rozwiązanie dla pośredników

Strona tytułowa

Cele publikacji raportu

Rzecznik Agent

Appendix

Podsumowanie reklamacji i odwołań 2016

Wskaźnik reklamacji

Wskaźnik odwołań

Skontaktuj się z nami



Filozofia

Współpraca z pośrednikami ubezpieczeniowymi była dla ERGO Hestii zawsze kluczem do oferowania naszym klientom najwyższego standardu ochrony. Od lat dbamy, aby nasi pośrednicy byli jak najlepszymi doradcami dla klientów. Dlatego jako pierwszy ubezpieczyciel w Polsce zdecydowaliśmy się wprowadzić Rzecznika Agent

Zadania i cele

Zadaniem Rzecznika Agent

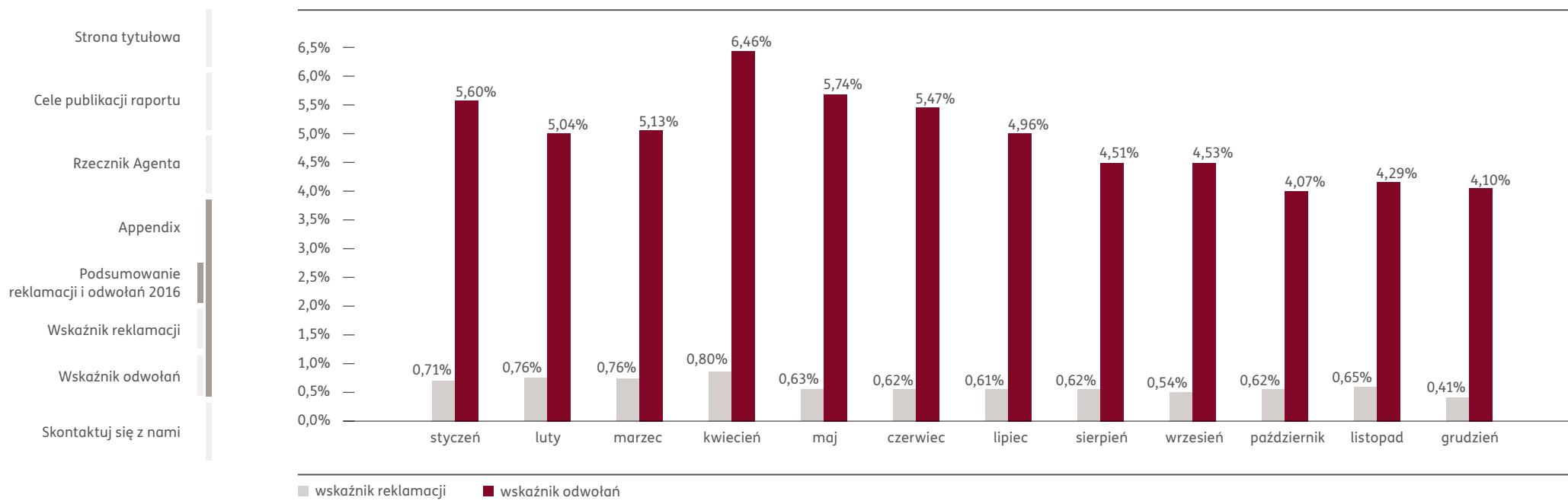
Dzięki zebraniu niezadowolonych w jednym miejscu możliwe jest szybsze i bardziej efektywne zarządzanie koniecznymi zmianami. Dotyczy to zarówno spraw, z którymi agenci zgłaszają się bezpośrednio, jak też spraw, które zgłaszają w imieniu klientów.



W czym mogę pomóc?

Dzięki poszerzeniu dialogu z pośrednikami Rzecznik Agent

Appendix | Podsumowanie skarg i odwołań | 2016 r.



Podsumowanie wskaźnika reklamacji

Na przestrzeni poszczególnych miesięcy 2016 r. wskaźnik reklamacji obniżył się o 0,3 pp. (z 0,71% do 0,41%). W 2016 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 2016 r. wskaźnik odwołań zmniejszył się o 1,5 pp. pp. z 5,6% w styczniu do 4,1% w grudniu. Od kwietnia obserwujemy stały spadek wskaźnika odwołań – z 6,46% w kwietniu do 4,1% w ostatnim miesiącu roku. Spadek wskaźnika oznacza, że coraz mniej klientów zgłasza zastrzeżenia do decyzji osób odpowiedzialnych za likwidację szkód.

Appendix | Podsumowanie reklamacji | 4. kwartał 2016 r.

Strona tytułowa

Cele publikacji raportu

Rzecznik Agenta

Appendix

Podsumowanie reklamacji i odwołań 2016

Wskaźnik reklamacji

Wskaźnik odwołań

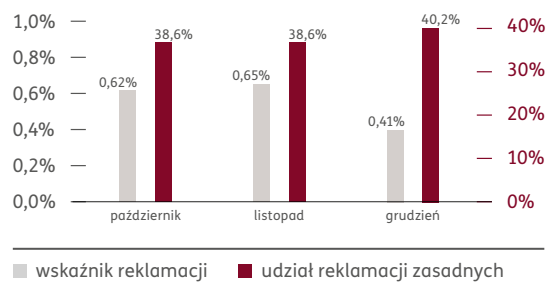
Skontaktuj się z nami

Wskaźnik reklamacji
X-XII 2016: **0,55%**

To wartość wskaźnika reklamacji ERGO Hestii w czwartym kwartale 2016 r. Wskaźnik definiujemy jako stosunek reklamacji wyjaśnionych do liczby zawartych polis. W IV kwartale 2016 r. wskaźnik ten wyniósł 0,55%. W porównaniu do III kwartału 2016 r. zmniejszył się o 0,04 pp.

Analiza

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



Na przestrzeni poszczególnych miesięcy IV kwartału 2016 r., wskaźnik reklamacji przedstawia tendencję spadkową (z 0,62% do 0,41%). Zmniejszenie wskaźnika wynika przede wszystkim ze spadkowej dynamiki wolumenu reklamacji (97%).

Na co skarżą się klienci?

W IV kwartale 2016 r. 26% reklamacji wyjaśnionych w Biurze Zarządzania Jakością ERGO Hestii dotyczyło obsługi klienta, wśród których 52% spraw było niezasadnych.

Najczęściej klienci zgłaszali swoje uwagi dot. błędów w obsłudze polis oraz procesach posprzedażowych. 16% reklamacji zgłoszonych do ERGO Hestii związanych było z procesem likwidacji szkód – zasadność roszczeń dotyczyła 39% spraw i wynikała głównie z opóźnień w obsłudze szkody.

Przyczyna	Październik	Listopad	Grudzień	Udział*
Obsługa klienta	26%	28%	23%	26%
Biuro Likwidacji Szkód	17%	13%	16%	16%
Sieć sprzedaży	8%	9%	9%	9%
Pozostałe	49%	50%	51%	50%

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

* to udział poszczególnych obszarów w całym kwartale, np. 16% wszystkich reklamacji zgłoszonych do ERGO Hestii w całym IV kwartale 2016 dotyczyło likwidacji szkód.



Appendix | Podsumowanie odwołań | 4. kwartał 2016 r.

Strona tytułowa

Cele publikacji raportu

Rzecznik Agenta

Appendix

Podsumowanie reklamacji i odwołań 2016

Wskaźnik reklamacji

Wskaźnik odwołań

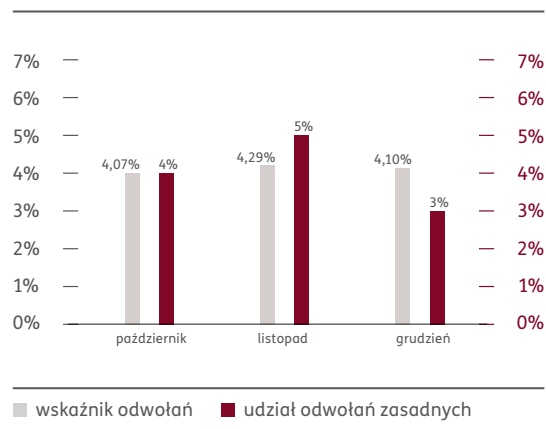
Skontaktuj się z nami

Wskaźnik odwołań
X-XII 2016: **4,16%**

To wartość wskaźnika odwołań ERGO Hestii w czwartym kwartale 2016 r. Wskaźnik definiujemy jako stosunek odwołań wyjaśnionych do liczby szkód zlikwidowanych. W IV kwartale 2016 r. wskaźnik wyniósł 4,16%. W porównaniu do III kwartału 2016 r. zmniejszył się o 0,5 pp. Zmniejszenie wskaźnika wynika przede wszystkim ze spadkowej dynamiki odwołań (90%).

Analiza

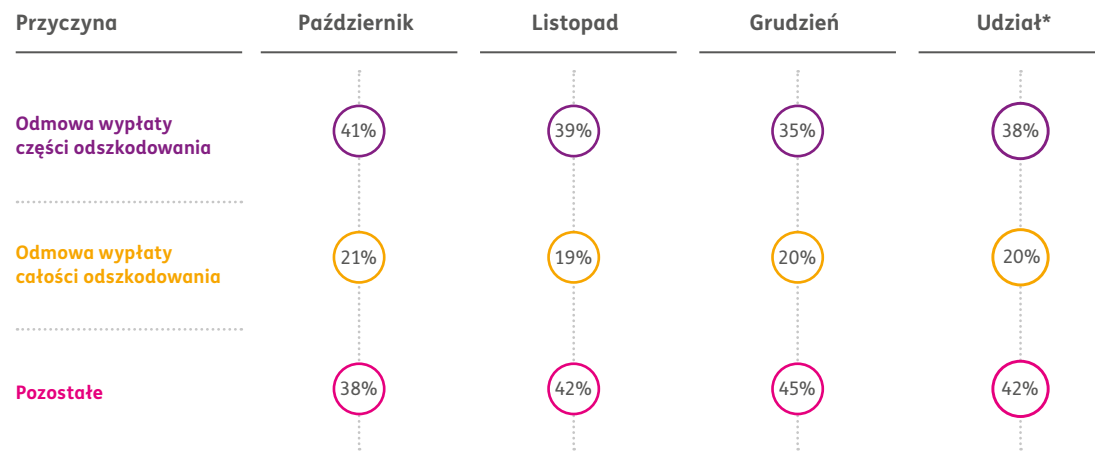
Wartość wskaźnika odwołań oraz stosunek odwołań zasadnych do wszystkich odwołań w poszczególnych miesiącach IV kwartału 2016 r. kształtowały się następująco:



W czwartym kwartale 2016 r. wskaźnik odwołań znajdował się na podobnym poziomie (4,1%). Na uwagę zasługuje utrzymujący się niski poziom zasadności odwołań na poziomie 3% w skali kwartału. To oznacza, że w ostatnim kwartale średnio tylko 3 na 100 odwołań było zasadnych.

Z jakiego powodu klienci się odwołują?

38% 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.

* to udział poszczególnych obszarów w całym kwartale, np. 38% udział odwołań dot. częściowej odmowy wypłaty odszkodowania w całym kwartale.



Strona tytułowa
Cele publikacji raportu
Rzecznik Agenta
Appendix
Podsumowanie reklamacji i odwołań 2016
Wskaźnik reklamacji
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



poprzez formularz na stronie: 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>

