



ERGO
HESTIA®

Kwartalny raport o skargach i odwołaniach Klientów Ergo Hestii

Raport za okres 1.01.2012 - 31.03-2012

Kwartalny raport o skargach i odwołaniach Klientów Ergo Hestii

Ergo Hestia stale monitoruje skargi i odwołania.

Tworzenie wewnętrznych raportów jest dla nas standardowym działaniem, które wykonujemy cyklicznie – raporty miesięczne przedstawiają **aktualną sytuację**, a kwartalne pokazują **tendencje w skargach i odwołaniach**.

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

Zdecydowaliśmy się wybrać wskaźnik skarg, a także odwołań, co jest **innowacyjnym podejściem** do badania poziomu satysfakcji klientów z decyzji podejmowanych w Towarzystwie.

Raport nr 1

Wskaźnik skarg: I-III 2012:

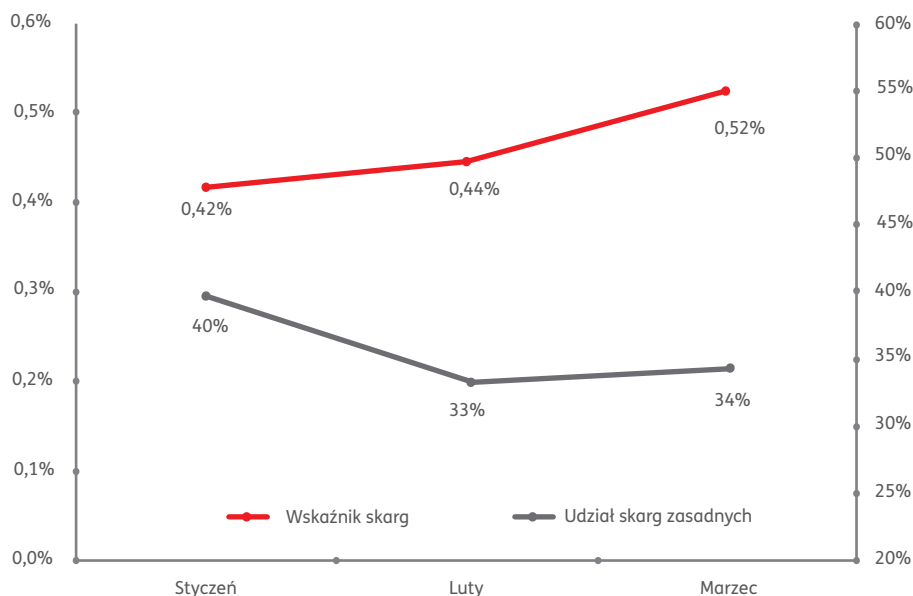
0,46%

To wartość wskaźnika skarg Ergo Hestii po pierwszym kwartale 2012 r. Wskaźnik definiujemy, jako stosunek skarg wyjaśnionych do liczby zawartych polis.

Jesteśmy transparentni. Aby dodatkowo ułatwić zgłaszanie skarg, w lutym br. uruchomiliśmy dla Klientów, którzy są niezadowoleni z naszych usług, specjalny formularz kontaktowy na stronie www.ergohestia.pl. Nowa forma kontaktu z Ergo Hestią uzupełniła funkcjonujące już sposoby obsługi Klientów: przez e-mail czy Serwis Internetowy eKonto.

Analiza:

Wartość wskaźnika skarg oraz stosunek skarg zasadnych do wszystkich skarg w poszczególnych miesiącach I kw. 2012 r. kształtowały się następująco:



Wykres przedstawia tendencję wzrostową współczynnika skarg. W porównaniu do stycznia, w marcu wskaźnik skarg zwiększył się o 0,1%. Oznacza to, że w stosunku do liczby sprzedanych polis wzrosła liczba Klientów, których sprawy rozwiązaliśmy. Na uwagę zwraca fakt zmniejszenia udziału skarg zasadnych do wszystkich skarg naszych Klientów w całym analizowanym okresie. Usprawnienia, które wdrażamy wymiennie wpływają na poprawę jakości świadczonych usług.

Na co skarżą się Klienci?

W pierwszych trzech miesiącach 2012 r. dominowały skargi dotyczące obszaru obsługowego. Tego tematu dotyczyła, co trzecia składana skarga Klienta – najczęściej powtarzającą się przyczyną skarg były procesy rozliczenia polisy po sprzedaży pojazdu. 20% skarg zgłoszonych do Ergo Hestii związanych było z procesem likwidacji szkód. W tej grupie dominowało niezadowolenie Klientów z czasu likwidacji. Co siódma skarga związana była z obszarem windykacyjnym.

Obszar	Styczeń	Luty	Marzec	Suma
Obsługa Klienta	29%	29%	34%	31%
Likwidacja szkód	22%	21%	16%	20%
Windykacja składki	13%	16%	12%	14%
Pozostałe obszary	35%	35%	38%	36%

5 najczęściej pojawiających się przyczyn zasadnych reklamacji, stanowiących 21% ogółu zasadnego niezadowolenia, wynika z opóźnień w procesach obsługowych.

Jak zareagowaliśmy na uwagi Klientów?

Dzięki opiniom ubezpieczonych w Ergo Hestii, wprowadziliśmy kilkadziesiąt zmian w procesie obsługi szkód. Poniżej prezentujemy cztery wybrane:

1. ABC Szkody

Podczas analizy tematów rozmów naszych klientów z infolinią zauważyliśmy, że wielu z nich miało problem z gromadzeniem dokumentacji niezbędnej do likwidacji szkody. Dzięki tym wnioskom opracowaliśmy zestaw informacji ABC Szkody – to kompendium nt. niezbędnych dokumentów, które dostaje każdy klient, zgłaszający szkodę w Ergo Hestii.

2. Franszyza

Pojęcia ubezpieczeniowe nie zawsze są jasne dla klientów. Otrzymywaliśmy skargi wynikające z braku zrozumienia przez klientów pojęcia franszyzy. Zweryfikowaliśmy więc zapisy w naszych dokumentach i stwierdziliśmy, że powinniśmy wprowadzić szerszy opis. Zmieniliśmy szablony pism, w których wspominaliśmy o franszyzie – dodane zostały dokładne wyliczenia, opis oraz informacja dodatkowa.

3. Zmieniliśmy zapisy OWU naszego ubezpieczenia podróznego, Hestia Podróże. Nie przewidzieliśmy bowiem sytuacji kradzieży mienia z bagażnika po uprzednim dostaniu się do niego od wewnątrz pojazdu (poprzez odchylenie tylnych foteli). Po odwołaniu klienta dokonaliśmy korekty tego zapisu; do czasu jej wprowadzenia wypłacaliśmy odszkodowanie za zdarzenia powstałe w wyniku zaistnienia takich okoliczności.

4. Wiemy też, że dla klientów ważne jest, w jaki sposób składają skargę. Postanowiliśmy im to ułatwić, umożliwiając składanie skarg za pośrednictwem naszej strony internetowej. W lutym uruchomiliśmy dla klientów specjalny formularz kontaktowy na stronie www.ergohestia.pl Dzięki temu klienci mogą napisać skargę bezpośrednio ze strony www.

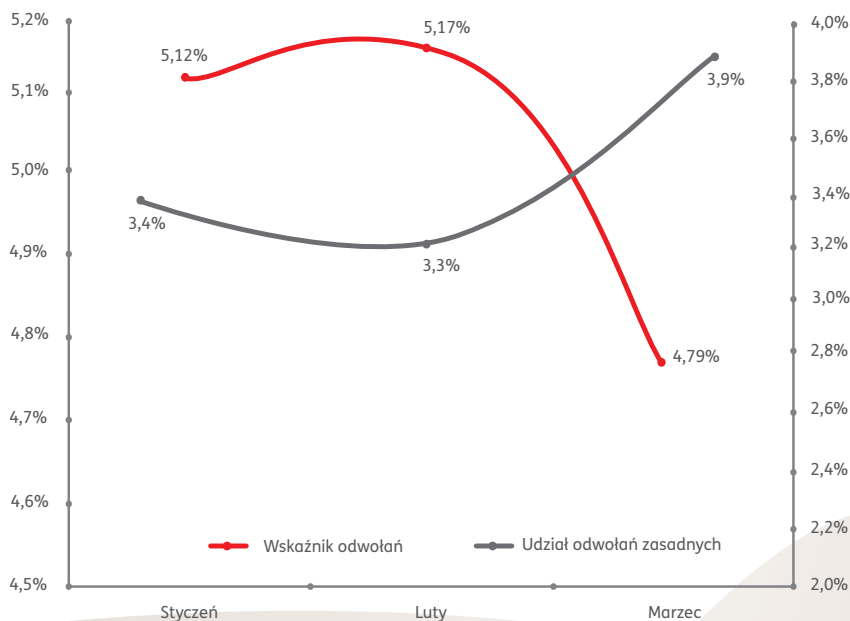
Wskaźnik odwołań: I-III 2012:

4,98%

To wartość wskaźnika odwołań Ergo Hestii po pierwszym kwartale 2012 r. Wskaźnik definiujemy jako stosunek odwołań wyjaśnionych do liczby szkód zlikwidowanych.

Analiza:

Wartość wskaźnika odwołań oraz stosunek odwołań zasadnych do wszystkich odwołań w poszczególnych miesiącach I kw. 2012 r. kształtowały się następująco:



Wykres przedstawia tendencję spadkową współczynnika odwołań. Wahania wskaźnika wynikały w dużej mierze z 15% spadku wolumenu szkód zlikwidowanych w lutym – z uwagi na krótszy miesiąc oraz niższą aktywność Klientów podczas ferii zimowych. Niski poziom udziału odwołań zasadnych do wszystkich odwołań Klientów utrzymywał się przez cały okres I kw. 2012.

Z jakiego powodu Klienci odwołują się?

W Ergo Hestii dominują dwie główne przyczyny odwołań. Dwie trzecie wszystkich spraw wynika z niezadowolenia Klientów z wysokości odszkodowania. Druga kategoria związana jest z zakresem odpowiedzialności w szkodzie.

Przyczyna	Styczeń	Luty	Marzec	Suma
Wysokość wypłat	62,4%	68,3%	65,1%	65,1%
Odpowiedzialność ubezpieczyciela	36,9%	31,3%	34,4%	34,4%
Pozostałe	0,7%	0,4%	0,4%	0,5%

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.

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 **e-mail**, korzystając z **e-Konta**, czy wypełniając specjalny formularz na stronie <http://www.ergohestia.pl/pomoc/wybor-formularza.html>