

Raport o reklamacjach i odwołaniach klientów Grupy ERGO Hestia

Raport nr 28
Podsumowanie 2025 r.

Dane, które przedstawiamy w tym raporcie dotyczą 2025 roku, uwzględniają reklamacje i odwołania klientów wszystkich spółek (majątkowych i życiowych) Grupy ERGO Hestia.

Regularnie monitorujemy reklamacje i odwołania klientów, tworząc wewnętrzne raporty. Miesięczne raporty prezentują bieżącą sytuację, kwartalne pokazują tendencje, a roczne podsumowanie zawiera trendy i wdrożone rozwiązania mające na celu redukcję reklamacji.

Poziom satysfakcji klientów badamy poprzez wskaźniki reklamacji i odwołań, a także wyniki badań.

W sprawozdaniu Rzecznika Finansowego za 2025 rok ERGO Hestia zajęła

2 miejsce

Wskaźnik
niezadowolenia*
0,79

* [udział wniosków do udziału w rynku]

Niski wskaźnik niezadowolenia klientów potwierdza, że **ERGO Hestia jest silną i godną zaufania marką.**

Cel raportu

Dосkonalimy jakość

Dосkonalenie jakości obsługi w firmie ubezpieczeniowej na podstawie informacji o reklamacjach klientów jest kluczowym elementem zarządzania jakością w naszej firmie. Systematycznie analizujemy reklamacje i poprawiamy obsługę, co przyczynia się do zwiększenia zadowolenia klientów i ich lojalności. Promowanie ciągłego doskonalenia wśród pracowników, wzmacnia ich zaangażowanie w poprawę obsługi klienta.



ANALIZUJEMY reklamacje i odwołania

Identyfikujemy powtarzające się problemy i trendy w reklamacjach, aby zrozumieć, dlaczego się one pojawiają.



OPTIMALIZUJEMY procesy

Usprawniamy obszary powodujące najwięcej reklamacji, by szybciej i lepiej obsługiwać zgłoszenia.



STAWIAMY NA ROZWÓJ naszych agentów i pracowników

Regularnie szkolimy pracowników z zakresu obsługi klienta, komunikacji oraz rozwiązywania problemów.



STANDARYZUJEMY obsługę

Opracowujemy standardy obsługi klienta, które jasno określają oczekiwania i procedury, które należy stosować.



AUTOMATYZUJEMY procesy

Wykorzystujemy technologie do automatyzacji procesów obsługi, co zwiększa efektywność, dokładność, a także skraca ich czas.



UPRASZCZAMY JĘZYK komunikacji z klientem

Dzięki temu mamy pewność, że nasze treści są zrozumiałe i proste w odbiorze.

3,75%

wskaźnik reklamacji
i odwołań do
zlikwidowanych
szkód.

W 2024 r. wskaźnik
wyniósł 3,41%

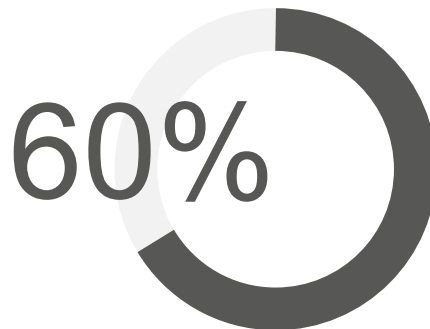
0,48%

wskaźnik udziału
wpływu reklamacji
i odwołań do polis
aktywnych.

W 2024 r. wskaźnik
wyniósł 0,47%.

Podsumowanie reklamacji i odwołań w 2025 r.

Aż 60% spraw dot. skarg i reklamacji
jakościowych wyjaśniamy w czasie
krótszym niż 10 dni.



Główne tematy reklamacji

- 41% — Obsługa klienta
- 34% — Obsługa szkód
- 16% — Pozostałe
- 8% — Płatności/ Zarządzanie sprzedażą

Główne tematy odwołań

- 73% — Wysokość wypłaty odszkodowania (świadczenia)
- 22% — Odmowa wypłaty całości odszkodowania (świadczenia)



Analiza zgłoszeń naszych klientów
inspiruje nas do innowacji
i wprowadzania nowych rozwiązań,
które lepiej spełniają potrzeby.
W ramach działań naprawczych
po analizie reklamacji klientów,
w 2025 r.

wdrożyliśmy

20

INICJATYW

zainicjowaliśmy

53

INICJATYW



Wskaźnik udziału wpływu reklamacji i odwołań do polis
aktywnych informuje o proporcji reklamacji i odwołań
zgłoszonych przez klientów w stosunku do całkowitej
liczby aktywnych polis ubezpieczeniowych.

Dlaczego analiza przyczyn reklamacji na działania agentów jest szczególnie ważna?

Zrozumienie skarg klientów pomaga w szkoleniu agentów, aby lepiej radzili sobie z trudnymi sytuacjami i poprawiali proces dystrybucji.

Analiza reklamacji może ujawnić procesy, które wymagają usprawnień, co może prowadzić do bardziej efektywnej pracy agentów i całej firmy.

Monitorowanie reklamacji i budowanie przewagi konkurencyjnej na tej podstawie poprawia pozycję rynkową firmy i zapewnia jej długoterminowy sukces.

Reklamacje na działania agentów

Analiza reklamacji pozwala zidentyfikować powtarzające się problemy i niedociągnięcia w obsłudze klienta, co umożliwia wdrażanie odpowiednich działań naprawczych.

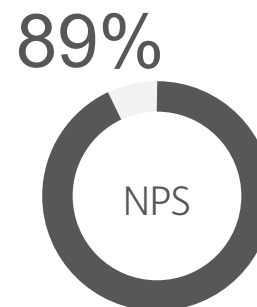
TOP 3

kategorii reklamacji
klientów

- Proces zawarcia polisy 17%
- Dokumentacja polisowa 17%
- Niekompletne informacje 12%

Pytamy naszych klientów o opinię na temat procesu sprzedaży ubezpieczenia.
Oto, co sądzą:

Wynik badania
Net Promoter Score (NPS) pozwala ocenić, w jakim stopniu klienci ERGO Hestii są skłonni polecić nasze produkty lub usługi innym.



13889
klientów

wyraziło swoją opinię
po dokonaniu zakupu
u agentów ERGO Hestii



Krytycy
oceny 0–6

Promotorzy
oceny 9–10

Pasywni
oceny 7–8

9/10
klientów

jest skłonnych do polecenia
produktów i usług ERGO Hestii
swoim bliskim

Dlaczego wysoka jakość obsługi jest dla nas ważna?

Wysoka jakość obsługi klienta jest dla nas fundamentem budowania długoterminowych relacji z klientami.

W branżach o wysokim poziomie konkurencji jakość obsługi klienta jest kluczowym czynnikiem wyróżniającym firmę na tle innych.

Firmy słynące z doskonałej obsługi klienta budują pozytywny wizerunek.

Jakość obsługi – wdrażamy inicjatywy

W 2025 roku podjęliśmy szereg inicjatyw mających na celu uproszczenie obsługi, zwiększenie dostępności informacji oraz skrócenie czasu potrzebnego na załatwienie spraw klientów.



Rozwój funkcjonalności Voice Bota na infolinii

Rozszerzyliśmy funkcjonalności Voice Bota na infolinię. Narzędzie umożliwia m.in. weryfikację Klientów kontaktujących się z infolinią, rejestrację wypowiedzenia umowy zgodnie z art. 28 oraz udzielanie informacji dotyczących płatności i statusu polisy. Dzięki temu Klienci mogą szybciej uzyskać potrzebne informacje i załatwić swoją sprawę.



Szybsza obsługa zmian na pojeździe w segmencie dealerskim

Przejęliśmy proces wprowadzania prostych zmian na pojeździe w segmencie dealerskim. Dzięki możliwości wykonania aneksu podczas kontaktu dealera na czacie Klient może szybciej załatwić swoją sprawę, bez konieczności oczekiwania na dodatkową obsługę. Rozwiązanie pozwala usprawnić proces i skrócić czas obsługi Klienta oczekującego w salonie dealerskim.



Nowy formularz online do zgłoszenia zakupu lub sprzedaży pojazdu

Udostępniliśmy nowy formularz www umożliwiający zgłoszenie zakupu lub sprzedaży pojazdu. Formularz został wyposażony w autentykację Klienta oraz możliwość śledzenia statusu sprawy. Dzięki temu Klient może wygodnie przekazać zgłoszenie online i na bieżąco sprawdzać postęp jego obsługi.



Jasne i zrozumiałe informacje dla klientów

Kontynuowaliśmy działania w ramach programu Prosty Język. Modyfikujemy pisma, komunikaty i materiały kierowane do klientów, aby były bardziej zrozumiałe i czytelne. Szkolimy również konsultantów z zasad komunikacji prostym i skutecznym językiem, tak aby informacje przekazywane klientom były łatwe do zrozumienia.



Asystent dla pośredników — szybki dostęp do informacji o ubezpieczeniu

Wdrożyliśmy asystenta AI dla pośredników, który umożliwia wyszukiwanie informacji dotyczących zakresu ubezpieczenia na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia. Agent może w imieniu Klienta szybko zweryfikować informacje merytoryczne dotyczące zakresu ochrony, bez konieczności oczekiwania na konsultanta. Narzędzie jest dostępne 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

Co robi Rzecznik?

Rozwiązuje skargi i spory:

pomaga w mediacjach, starając się znaleźć satysfakcjonujące rozwiązanie dla obu stron.

Doradza i wspiera:

udziela porad dotyczących praw klienta lub agenta, dostępnych procedur ubezpieczeniowych. Jest to szczególnie pomocne w skomplikowanych przypadkach, gdzie klient może nie być pewien swoich praw lub obowiązków.

Monitoruje:

praktyki i procedury firmy, aby upewnić się, że są one zgodne z obowiązującymi przepisami i standardami etycznymi.

Edukuje:

informuje klientów oraz agentów na temat ich praw i obowiązków, dostępnych produktów ubezpieczeniowych oraz procedur reklamacyjnych.

Zgłoszenia do Rzecznika Klienta i Rzecznika Agenta



Rzecznik Klienta i Rzecznik Agenta w naszej firmie chronią prawa klientów i agentów. Ich celem jest niezależne i polubowne rozwiązywanie spraw.

Rzecznicy ERGO Hestii, analizując skargi i problemy klientów oraz agentów, wprowadzili zmiany, które poprawiły jakość usług i produktów firmy.

Zespół
Rzecznika Klienta

366

spraw



Zespół
Rzecznika Agenta

495

spraw



Działania Rzecznika Klienta i Rzecznika Agenta budują zaufanie klientów, poprawiają jakość i wspierają wysokie standardy obsługi.



➔ rzecznik-klienta.ergohestia.pl

@ rzecznik.klienta@ergohestia.pl

➔ rzecznik-agenta.ergohestia.pl

@ rzecznik.agenta@ergohestia.pl