

Raport o reklamacjach i odwołaniach klientów Grupy ERGO Hestia

Raport nr 25
Podsumowanie 2022 r.

ERGO
HESTIA®



Raport o reklamacjach i odwołaniach klientów Grupy ERGO Hestia

Cele publikacji raportu

Raport o reklamacjach i odwołaniach klientów Grupy ERGO Hestia Jako pierwsi na rynku ubezpieczeń postanowiliśmy zaprezentować kluczowe informacje z naszych raportów i udostępnić je na stronie 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 2022 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.

- Raport nr 25
Podsumowanie 2022 r.
- Cele publikacji
raportu
- Podsumowanie
reklamacji
2022 r.
- Podsumowanie
odwołań
2022 r.
- Główne
usprawienia 2022 r.
- Wynik NPS
- Skontaktuj się z nami

Podsumowanie reklamacji

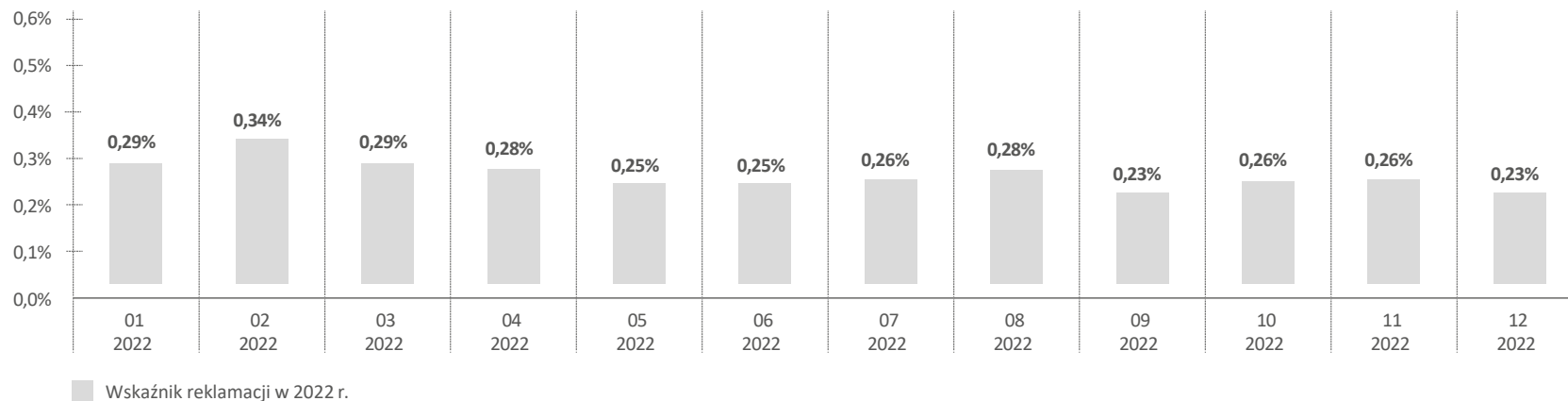
Wskaźnik
reklamacji:
2022

0,27%

To wartość wskaźnika reklamacji ERGO Hestii w 2022 r. Wskaźnik definiujemy jako stosunek wpływu reklamacji do liczby zawartych polis. W 2021 r. wskaźnik ten wyniósł 0,32%. W porównaniu do 2022 r. zmniejszył się o 0,05 punktu procentowego.

Analiza

Wartość wskaźnika reklamacji w poszczególnych miesiącach 2022 r. kształtował się następująco:



Na przestrzeni poszczególnych miesięcy 2022 r. wskaźnik reklamacji przedstawia tendencję spadkową (z 0,29% do 0,23%).

Zmniejszenie wskaźnika od stycznia 2022 r. do grudnia 2022 r. wynika przede wszystkim ze spadkowej dynamiki wpływu reklamacji (85%), co jest konsekwencją weryfikacji, aktualizacji procedur i procesów obsługowych w obszarze OC nabywcy.



Podsumowanie reklamacji

Na co skarżą się klienci?

W 2022 r. połowa reklamacji wyjaśnionych w Biurze Zarządzania Jakością ERGO Hestii (50 %) dotyczyła procesów obsługi klienta. 85% z nich było niezasadnych. Najczęściej klienci zgłaszali swoje uwagi dotyczące błędów w obsłudze polis (obsługa po sprzedaży pojazdu oraz zmiany na polisie).

21% reklamacji zgłoszonych do ERGO Hestii dotyczyło likwidacji szkody, wśród których 67% spraw było niezasadnych i dotyczyło głównie opóźnień w obsłudze szkód oraz braku kontaktu z opiekunem szkody.

Przyczyna	01 2022	02 2022	03 2022	04 2022	05 2022	06 2022	07 2022	08 2022	09 2022	10 2022	11 2022	12 2022	Cały rok – udział*
Obsługa klienta	53%	52%	49%	48%	51%	50%	48%	46%	49%	50%	54%	50%	50%
Likwidacja szkód	19%	19%	21%	22%	20%	17%	21%	22%	23%	23%	20%	21%	21%
Płatności / Zarządzanie płynnością	12%	10%	10%	9%	8%	8%	9%	9%	8%	8%	8%	9%	9%
Pozostałe	16%	19%	20%	21%	21%	25%	22%	23%	20%	19%	18%	20%	20%

* to udział poszczególnych obszarów w całym roku, np. 21% udział reklamacji dot. likwidacji szkód w całym roku.

Podsumowanie odwołań

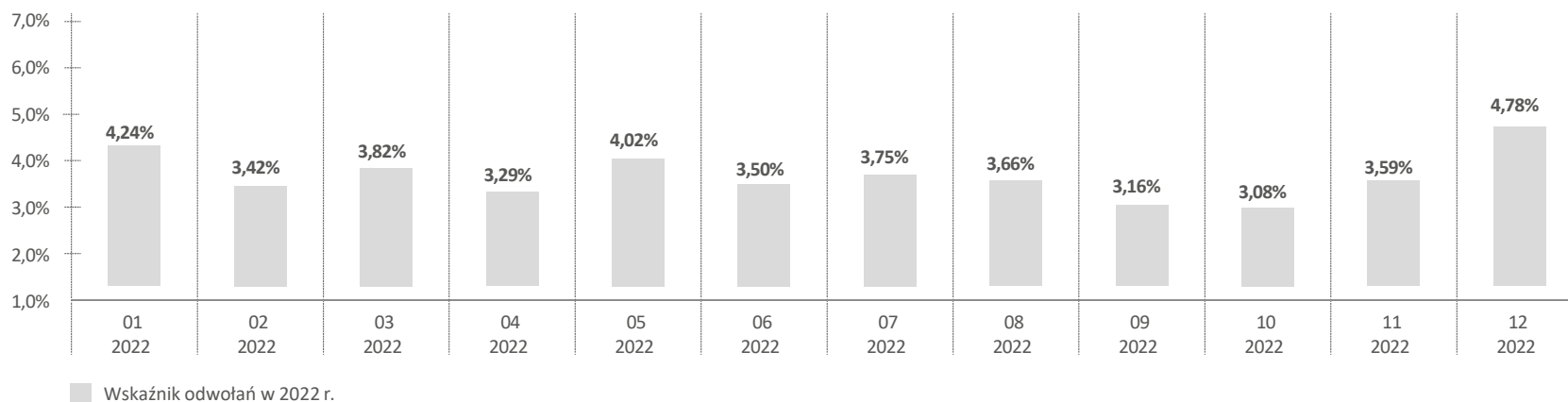
Wskaźnik
odwołań:
2022

3,59%

To wartość wskaźnika odwołań ERGO Hestii w 2022 r. Wskaźnik definiujemy jako stosunek wpływających odwołań do liczby szkód zlikwidowanych. W 2022 r. wskaźnik wyniósł 3,59%. W porównaniu do 2021 r. zmniejszył się o 0,43 pp. **Zmniejszenie wskaźnika wynika przede wszystkim z mniejszego wolumenu wpływających odwołań w stosunku do większej ilości zgłoszonych szkód.**

Analiza

Analiza Wartość wskaźnika odwołań w poszczególnych miesiącach 2021 r. kształtowały się następująco:



W 2022 r. wskaźnik odwołań zmaliał (z 4,24% do 3,78%). Od maja do października 2022 r. zauważyć można spadek wskaźnika odwołań (z 4,02% do 3,08%). Jednak w kolejnych miesiącach obserwujemy wzrost wskaźnika, który ostatecznie wyniósł pod koniec roku 3,78%.

Podsumowanie odwołań

Z jakiego powodu klienci się odwołują?

69% spraw wynikało z niezadowolenia klientów z odmowy wypłaty części odszkodowania. Druga kategoria związana jest z całkowitą odmową wypłaty odszkodowania (17%).

Przyczyna	01 2022	02 2022	03 2022	04 2022	05 2022	06 2022	07 2022	08 2022	09 2022	10 2022	11 2022	12 2022	Cały rok – udział*
Odmowa wypłaty części odszkodowania	16%	15%	15%	16%	21%	21%	18%	19%	20%	18%	18%	19%	17%
Odmowa wypłaty całości odszkodowania	73%	75%	74%	73%	7%	7%	62%	67%	63%	70%	71%	66%	69%
Obsługa klienta	4%	6%	5%	5%	34%	70%	9%	6%	8%	5%	5%	7%	7%
Pozostałe	7%	4%	6%	6%	38%	2%	11%	8%	9%	7%	6%	8%	7%

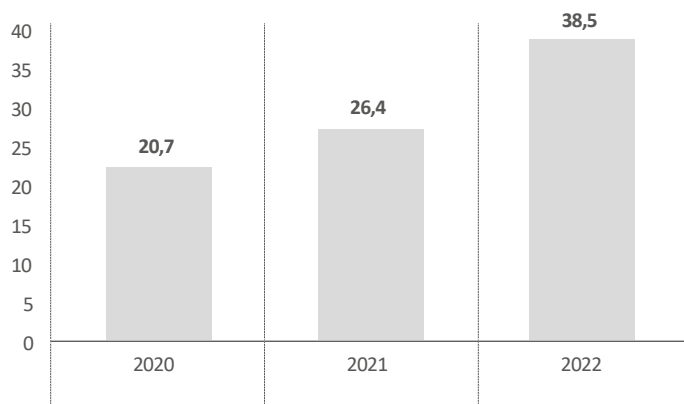
* to udział poszczególnych obszarów w całym roku, np. 69% udział odwołań dot. częściowej odmowy wypłaty odszkodowania w całym roku.

Zasadność odwołań, kształtuje się na poziomie 27%. Oznacza to, że co czwarte odwołanie zakończyło się dopłatą.

- Raport nr 25
- Podsumowanie 2022 r.
- Cele publikacji raportu
- Podsumowanie reklamacji 2022 r.
- Podsumowanie odwołań 2022 r.
- Główne usprawnienia 2022 r.
- Wynik NPS**
- Skontaktuj się z nami

Wynik NPS:

Wskaźnik NPS: ERGO Hestia 2022
na podstawie Raportu z badania konsumenckiego dla
Gwiazd Jakości Obsługi 2022



Ostatnie trzy lata prowadzonych badań wykazują, że indeks NPS marki ERGO Hestia odnotowuje nieustanny wzrost. Jeszcze dwa lata temu indeks wynosił nieco ponad 20 pkt. W kolejnym roku firma uzyskała lepszy wynik, zwiększyła się liczba promotorów, co w efekcie wpłynęło na wzrost indeksu o 5,8 pkt. W ostatnim badaniu ERGO Hestia osiągnęła indeks wynoszący aż 38,5 pkt, co oznacza, że liczba promotorów marki przewyższa liczbę jej krytyków ponad trzykrotnie.

Największą grupą pośród badanych, stanowiącą niemal 55% respondentów, są promotorzy marki. Jest to część klientów, która jest najbardziej zadowolona z przeprowadzonej obsługi oraz oferty firmy. Ponadto zadeklarowali oni, że z wysokim prawdopodobieństwem polecą innym klientom tego ubezpieczyciela.



Raport nr 25
Podsumowanie 2022 r.

Cele publikacji
raportu

Podsumowanie
reklamacji
2022 r.

Podsumowanie
odwołań
2022 r.

Główne
usprawienia 2022 r.

Wynik NPS

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:
ergohestia.pl

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

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

