



Raport o reklamacjach i odwołaniach
klientów Grupy ERGO Hestia

Raport nr 14.
III kwartał 2015

ERGO
HESTIA®

Raport o reklamacjach i odwołaniach klientów Grupy ERGO Hestia

Cele publikacji raportu

Strona tytułowa	
Cele publikacji raportu	
Rzecznik Klienta	
Appendix	
Podsumowanie reklamacji i odwołań	
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 III. kwartału 2015 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 ludzką twarz ubezpieczeń i zachęcając do dialogu o ubezpieczeniach.

Wprowadzenie Rzecznika Klienta ERGO Hestii najważniejszym usprawnieniem w 2015 roku - pierwsze wnioski

- Strona tytułowa
- Cele publikacji raportu
- Rzecznik Klienta
- Appendix
- Podsumowanie reklamacji i odwołań
- Wskaźnik reklamacji
- Wskaźnik odwołań
- Skontaktuj się z nami

Pierwsze wnioski z działania Rzecznika Klienta

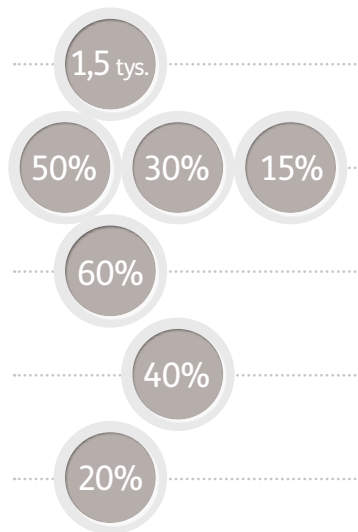
9 czerwca br. ERGO Hestia, jako pierwszy ubezpieczyciel w Polsce, wprowadziła funkcję Rzecznika Klienta. Rzecznik umożliwia klientom spersonalizowany kontakt w niestandardowych sprawach.

Rzecznik Klienta jest odpowiedzią na potrzeby klientów o wysokich wymaganiach, oczekujących podejścia zindywidualizowanego. Po pierwszych miesiącach jego pracy już wiemy, że do Rzecznika zgłaszają się nie tylko osoby, które oczekują wsparcia w złożonych sprawach reklamacyjnych, ale przede wszystkim klienci ceniący osobisty kontakt, potrzebujący przeprowadzenia przez procedury, czy przystępnego wyjaśnienia obowiązujących przepisów prawa.



W pierwszym dniu powołania Rzecznika do dyspozycji klienta oddano aż 4 nowe kanały bezpośredniego kontaktu (dedykowana linia telefoniczna, czat, formularz w serwisie Facebook, formularz na stronie www).

Statystyki



- Już w pierwszym miesiącu pracy Rzecznik Klienta ERGO Hestii przyjął ponad 250 zgłoszeń, w sumie do Rzecznika Klienta od czerwca 2015 zgłosiło się blisko 1,5 tys. osób!
- Najpopularniejsze kanały kontaktu - formularz 50%, czat - 30%, telefon - 15%
- Skuteczność Rzecznika - co trzecia sprawa zgłaszana za pośrednictwem Rzecznika rozwiązywana jest jeszcze tego samego dnia, a ponad 60% spraw do 5 dni.
- W pierwszym kwartale pracy Rzecznika dominował temat likwidacji szkód - 40% spraw. Z tej formy kontaktu z towarzystwem ubezpieczeń korzystały osoby, które nadal nie zgadzały się z decyzją odszkodowawczą, rzadziej zgłaszane były zastrzeżenia do przebiegu obsługi szkód w okresie od ich zgłoszenia do wydania decyzji.
- 20% spraw stanowiły zapytania klientów dotyczące obsługi polisy - pytania najczęściej odnosiły się do procedur po sprzedaży/zakupie pojazdu oraz kwestii związanych z Ustawą o ubezpieczeniach obowiązkowych.

Strona tytułowa
Cele publikacji raportu
Rzecznik Klienta
Appendix
Podsumowanie reklamacji i odwołań
Wskaźnik reklamacji
Wskaźnik odwołań
Skontaktuj się z nami

Opinie klientów nt. pracy Rzecznika Klienta (pisownia oryginalna)

Serdecznie dziękuję za BŁYSKAWICZNĄ pomoc w mojej sprawie. Pani praca rzuca o wiele lepsze światło na Państwa firmę. Miłego dnia i wszystkiego dobrego.

Dziękuję za reakcję i gratuluję pionierskiego w Polsce stanowiska.

Życzyłabym sobie za każdym razem takiej wyrozumiałości i wiary w człowieka i jego dobre intencje. Pozdrawiam gorąco i jeszcze raz dziękuję za pozytywne rozwiązanie mojego problemu.

Witam serdecznie. Naprawdę jestem pod wielkim wrażeniem jak ładnie Pani przedstawiła całą sytuację (...), ja absolutnie jestem tego zdania i uważam że nie ma jak to człowiek (...), zapewniam Panią że do tematu podchodzę bardzo poważnie i nie piszę tylko po to aby zabrać czyjś drogocenny czas nie! i na pewno ubezpieczę w ERGO Hestia.

To wszystko Pani zasługa, więc moje podziękowania są skierowane wyłącznie do Pani personalnie. Dzięki Pani mogę spokojnie wylecieć w niedzielę do pracy do UK. Jeszcze raz dziękuję i również życzę wszystkiego dobrego. Pozdrawiam serdecznie.

Dobry wieczór. Bardzo serdecznie dziękuję Pani za tak szybką i efektywną interwencję. Szkoda, że na miejscu nie mam tak fachowej pomocy. Z wyrazami szacunku.

Witam. Cieszę się, że sprawa została już sfinalizowana. Bardzo serdecznie dziękuję Pani za okazaną pomoc i zaangażowanie. Ogólnie rzecz biorąc decyzja STU ERGO Hestia nie uległa zmianie, ale dzięki Pani zrozumiałam argumentację i uzasadnienie podjętej decyzji w mojej sprawie. Czuję się usatysfakcjonowana Pani obsługą. Pozdrawiam.

Szanowna Pani, bardzo dziękuję za pomoc w likwidacji tej szkody. Jednocześnie informuje że otrzymałem skorygowane odszkodowanie.

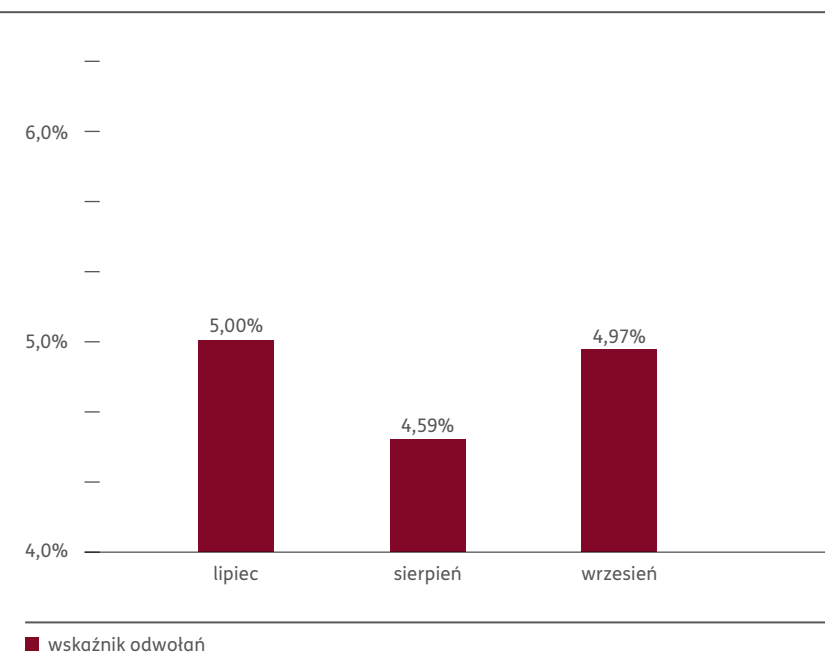
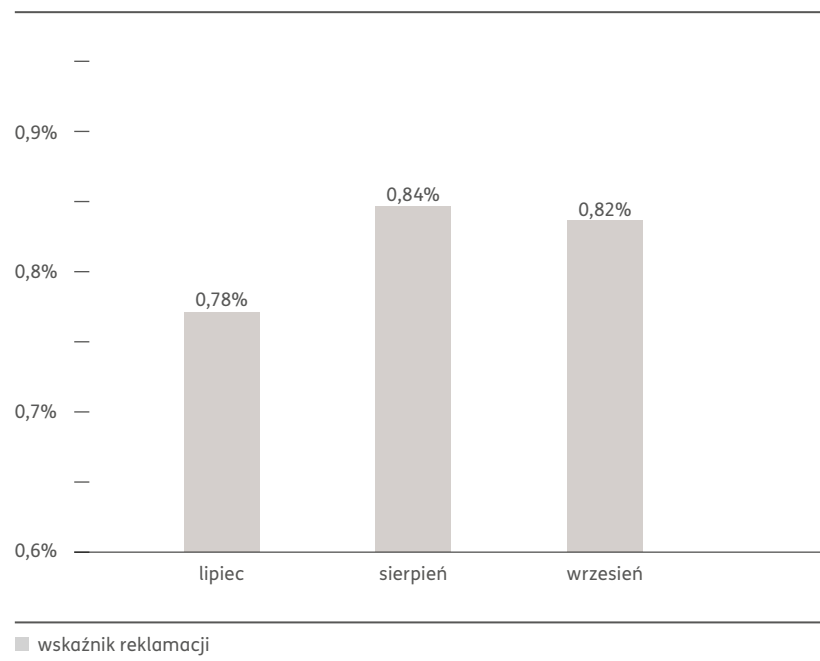
Dla nas pośredników jesteście TU, które, jako jedno z niewielu, nas i naszych klientów szanuje. Pozdrawiam.

Dziękuję bardzo. Jest Pani naprawdę wielkim człowiekiem.

Dzień Dobry Pani Justyno! Pragnę podziękować za zainteresowanie się moją sprawą i tak szybką reakcją pozytywną. Było to dla mnie bardzo miłym zaskoczeniem, że nie potraktowano mnie jak „intruza” i wyciągnięto do mnie pomocną i przyjazną dłoń.

Appendix | Podsumowanie reklamacji i odwołań | 3. kwartał 2015 r.

Strona tytułowa
Cele publikacji raportu
Rzecznik Klienta
Appendix
Podsumowanie reklamacji i odwołań
Wskaźnik reklamacji
Wskaźnik odwołań
Skontaktuj się z nami



Podsumowanie wskaźnika reklamacji

W trzecim kwartale 2015 r. wskaźnik reklamacji wyniósł 0,8%. W porównaniu do drugiego kwartału 2015 r. zwiększył się o 0,1 pp. Odnosząc wskaźnik reklamacji z lipca 2015 r., który oscylował na poziomie 0,78% do wyników osiągniętych we wrześniu 2015 r. (przyp. 0,82%) wynik zmienił się o 0,04 pp. Zwiększenie wskaźnika wynika przede wszystkim ze malejącej dynamiki wolumenu polis w ostatnich miesiącach (87%).

Podsumowanie wskaźnika odwołań

Wskaźnik odwołań w trzecim kwartale 2015 r. wyniósł 4,87%. W porównaniu do drugiego kwartału 2015 r. osiągnął on mniejszą wartość o 0,9 pp. Na uwagę zasługuje dynamiczny spadek zasadności odwołań (z 4,5% do 3,9%). To oznacza, że w ostatnim kwartale średnio tylko 1 na 25 odwołań było zasadne.

Appendix | Wskaźnik reklamacji

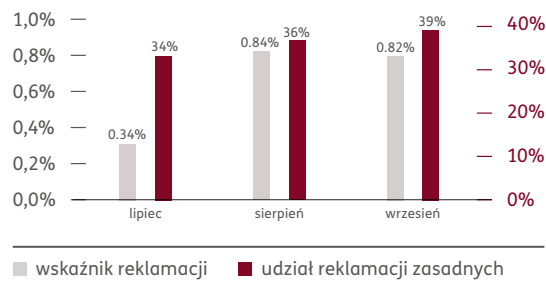
- Strona tytułowa
- Cele publikacji raportu
- Rzecznik Klienta
- Appendix
- Podsumowanie reklamacji i odwołań
- Wskaźnik reklamacji
- Wskaźnik odwołań
- Skontaktuj się z nami

Wskaźnik reklamacji
VII-IX 2015: **0,80%**

To wartość wskaźnika reklamacji ERGO Hestii w trzecim kwartale 2015 r. Wskaźnik definiujemy, jako stosunek reklamacji wyjaśnionych do liczby zawartych polis. W raportowanym kwartale wskaźnik ten wyniósł 0,8%. W porównaniu do poprzedniego okresu zwiększył się o 0,1 pp.

Analiza

Wartość wskaźnika reklamacji oraz stosunek reklamacji zasadnych do wszystkich reklamacji w poszczególnych miesiącach ostatniego kwartału 2015 r. kształtowały się w sposób przedstawiony na wykresie:



Odnosząc wskaźnik reklamacji z początku trzeciego kwartału, który oscylował na poziomie 0,78% do wyników osiągniętych pod koniec września 2015 r. (przyp. 0,82%) widzimy nieznaczny wzrost poziomu reklamacji (wzrost o 0,04 pp.). **Wyższy poziom wskaźnika wynika przede wszystkim ze spadkowej dynamiki wolumenu polis w poszczególnych ostatnich miesiącach (87%).**

Na co skarżą się klienci?

W trzecim kwartale 2015 roku 24% reklamacji wyjaśnionych w Biurze Zarządzania Jakością ERGO Hestii dotyczyło obsługi klienta, wśród których 54% spraw było niezasadnych.

Najczęściej klienci zgłaszali swoje uwagi dot. błędów w obsłudze polis oraz procesach posprzedażowych. Podobnie jak ostatnio 17% reklamacji zgłoszonych do ERGO Hestii związana była z procesem likwidacji szkód - natomiast zmniejszyła się zasadność zgłaszanych roszczeń (z 49% do 38%) i wynikała głównie z opóźnień w obsłudze szkody.

Przyczyna	Lipiec	Sierpień	Wrzesień	Udział*
Kontakt z klientem	26%	20%	25%	24%
Likwidacja Szkód	16%	17%	18%	17%
Sprzedaż	12%	11%	10%	11%
Pozostałe	47%	51%	47%	48%

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

* to udział poszczególnych obszarów w całym kwartale, np. 17% udział reklamacji dot. likwidacji szkód w całym kwartale.



Appendix | Wskaźnik odwołań

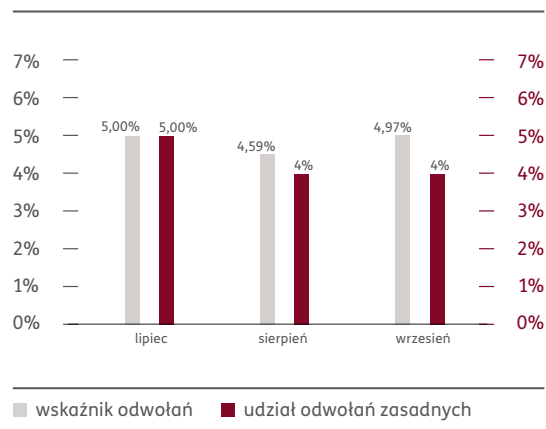
- Strona tytułowa
- Cele publikacji raportu
- Rzecznik Klienta
- Appendix
- Podsumowanie reklamacji i odwołań
- Wskaźnik reklamacji
- Wskaźnik odwołań
- Skontaktuj się z nami

Wskaźnik odwołań
VII-IX 2015: **4,87%**

To wartość wskaźnika odwołań ERGO Hestii w trzecim kwartale 2015 r. Wskaźnik definiujemy jako stosunek odwołań wyjaśnionych do liczby szkód zlikwidowanych. W raportowanym okresie 2015 r. wskaźnik ten wyniósł 4,87%. W porównaniu do poprzedniego okresu zmniejszył się o 0,9 pp., głównie za sprawą zmniejszonego o 7% wolumenu odwołań.

Analiza

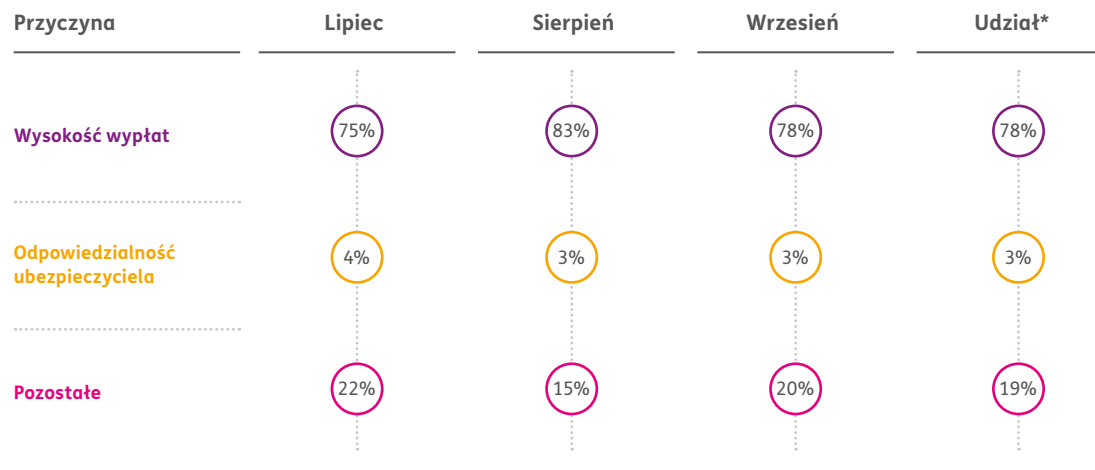
Wartość wskaźnika odwołań oraz stosunek odwołań zasadnych do wszystkich odwołań w poszczególnych miesiącach 3. kwartału 2015 r. kształtowały się w sposób przedstawiony na wykresie:



W trzecim kwartale wskaźnik odwołań przedstawiał tendencję malejącą, z 5% do 4,97%. Na uwagę zasługuje natomiast dynamiczny spadek poziomu zasadności odwołań z 4,5% do 3,9%). To oznacza, że w ostatnim kwartale średnio tylko 1 na 25 odwołań było zasadne.

Z jakiego powodu klienci się odwołują?

W ERGO Hestii dominują dwie główne przyczyny odwołań. 78% spraw wynikało z niezadowolenia klientów z wysokości odszkodowania. Druga kategoria związana jest z zakresem odpowiedzialności w szkodzie.



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. 78% udział odwołań dot. wysokości wypłaconych odszkodowań w całym kwartale.



Strona tytułowa
Cele publikacji raportu
Rzecznik Klienta
Appendix
Podsumowanie reklamacji i odwołań
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 poinformować o tym ERGO Hestię, pisząc nie tylko tradycyjny list, ale również korzystając z e-Konta, czy wypełniając specjalny formularz na stronie:

<http://www.ergohestia.pl/kontakt>



Klienci i poszkodowani, których sprawy wymagają niestandardowych konsultacji lub potrzebują więcej informacji mogą skontaktować się z Rzecznikiem Klienta ERGO Hestii. Kontakt z Rzecznikiem jest możliwy na kilka sposobów: od poniedziałku do piątku, od 8 do 16, Rzecznik jest dostępny telefonicznie (58 555 6666) i poprzez czat na stronie:

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



Dodatkowo każdy zainteresowany może się skontaktować wypełniając prosty formularz na firmowym profilu w serwisie społecznościowym Facebook - tam czeka na klientów specjalna aplikacja.

<https://www.facebook.com/grupaergohestia/>

