



Raport o skargach i odwołaniach klientów ERGO Hestii

Raport nr 19.
I półrocze 2017

ERGO
HESTIA®

Raport o skargach i odwołaniach klientów ERGO Hestii

Cele publikacji raportu

Strona tytułowa	
Cele publikacji raportu	
Rzecznik Agenta	
Appendix	
Podsumowanie skarg i odwołań	
Wskaźnik skarg	
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 I półrocza 2017 roku uwzględniają reklamacje i odwołania klientów wszystkich spółek (majątkowych i życiowych) i marek oferowanych przez Grupę ERGO Hestia.

Dzięki wdrażaniu wniosków ze skarg i odwołań, nieustannie zmieniamy się dla klientów.

Działania realizowane przez ERGO Hestię mają swoje odzwierciedlenie już po raz 8 w najniższym wskaźniku skarg, skierowanych przez klientów do Rzecznika Finansowego.

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 marca tego roku również nasi pośrednicy mają swojego reprezentanta w firmie – Rzecznika Agenta. O efektach jego działań informujemy na kolejnej stronie raportu.

Rzecznik Agenta – znajoma twarz, nowa jakość

Dzięki klientom zmieniamy się zapewniając Najwyższy Standard Ochrony

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



Główne usprawnienia – powołanie Rzecznika Agenta

Po ustanowieniu Rzecznika Klienta w marcu 2017 roku dla naszych pośredników uruchomiliśmy Rzecznika Agenta. Tę funkcję ERGO Hestia wprowadziła jako pierwszy ubezpieczyciel w Polsce.



Dlaczego powołaliśmy Rzecznika Agenta:

Jako ERGO Hestia budujemy naszą pozycję wśród agentów jako stabilnego partnera nastawionego na dialog i troskę. Wierzymy, że razem z agentami kształtujemy obraz naszej firmy wychodząc naprzeciw potrzebom naszych pośredników. Chcemy wzmacniać pozytywne obszary, ale też zmieniać i udoskonalać nasze działania, by niwelować obszary niezadowolenia i obszary budzące negatywne emocje. Dlatego jako pierwsza firma w Polsce powołaliśmy Rzecznika Agenta. Jest to istotny element strategii mającej na celu ulepszenie komunikacji i obsługi agenta. Dzięki tej zmianie dostosowujemy się do aktualnych zmieniających się potrzeb rynku. Rzecznik Agenta jest jednym z elementów budujących naszą atrakcyjność i pozwala by ERGO Hestia nadal była partnerem pierwszego wyboru.



Czym zajmuje się Rzecznik Agenta:

Blisko 2 lata temu rok temu otworzyliśmy się na reklamacje agentów tworząc w Biurze Zarządzania Jakością zespół zajmujący się sprawami naszych pośredników. Widząc, jak bardzo ważny jest to obszar dla agentów i jak wiele jesteśmy w stanie stworzyć razem, poszliśmy krok dalej powołując dedykowanego rzecznika dla agentów. Do głównych zadań Rzecznika Agenta należy:

- Rozwiązywanie konfliktów pomiędzy kanałami dystrybucji;
- Pomoc w sprawach, które agenci oceniają jako trudne i wymagające natychmiastowych działań;
- Proponowanie zmian dopasowanych do oczekiwań agentów.



W jaki sposób Rzecznik Agenta jest dostępny dla pośredników:

- dedykowana linia telefoniczna;
- czat do bezpośredniego dialogu;
- e-mail.



Statystyki po pierwszych 6 miesiącach funkcjonowania Rzecznika Agenta:

- Wpłynęło 750 spraw – średnio 125 miesięcznie;
- Średni czas obsługi wynosił: 3,5 dnia roboczego (mediana wyniosła 2 dni);
- Najpopularniejsze kanały kontaktu to: e-mail (86%) oraz telefon (8%).

Appendix | Podsumowanie reklamacji | 1. półrocze 2017 r.

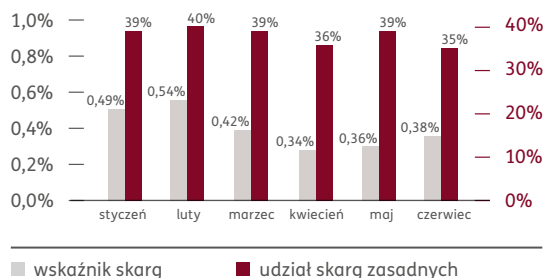
- Strona tytułowa
- Cele publikacji raportu
- Rzecznik Agenta
- Appendix
- Podsumowanie skarg i odwołań
- Wskaźnik skarg
- Wskaźnik odwołań
- Skontaktuj się z nami

Wskaźnik skarg
I-VI 2017: **0,42%**

To wartość wskaźnika reklamacji ERGO Hestii w pierwszym półroczu 2017 r. Wskaźnik definiujemy, jako stosunek reklamacji wyjaśnionych do liczby zawartych polis. W pierwszych sześciu miesiącach 2017 roku wskaźnik ten wyniósł 0,42%. W porównaniu do drugiej połowy 2016 r. zmniejszył się o 0,2 pp.

Analiza

Wartość wskaźnika reklamacji oraz stosunek reklamacji zasadnych do wszystkich reklamacji w poszczególnych miesiącach pierwszego półrocza 2017 r. kształtowały się następująco:



Na przestrzeni poszczególnych miesięcy pierwszej połowy 2017 r. wskaźnik reklamacji przedstawiał tendencję spadkową (z 0,49% do 0,38%). **Zmniejszenie poziomu wskaźnika wynika przede wszystkim ze spadkowej dynamiki wolumenu reklamacji (82%).**

Na co skarżą się klienci?

W pierwszym półroczu 2017 r. 23% reklamacji wyjaśnionych w Biurze Zarządzania Jakością ERGO Hestii dotyczyło obsługi klienta, wśród których połowa spraw była niezasadna. Najczęściej klienci zgłaszali swoje uwagi dot. błędów w obsłudze polis oraz procesach posprzedażowych.

19% reklamacji zgłoszonych do ERGO Hestii związana była z procesem likwidacji szkód – zasadność roszczeń dotyczyła 35% spraw i wynikała głównie z opóźnień w obsłudze szkody.

Przyczyna	Styczeń	Luty	Marzec	Kwiecień	Maj	Czerwiec	Udział*
Obsługa Klienta	28%	21%	22%	22%	23%	22%	23%
Biuro Likwidacji Szkód	20%	19%	20%	18%	18%	18%	19%
Sieć sprzedaży	7%	10%	9%	10%	10%	9%	9%
Pozostałe	45%	50%	49%	50%	49%	52%	49%

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

* to udział poszczególnych obszarów w całym półroczu, np. 19% udział reklamacji dot. likwidacji szkód w całym półroczu.



Appendix | Podsumowanie reklamacji | 1. półrocze 2017 r.

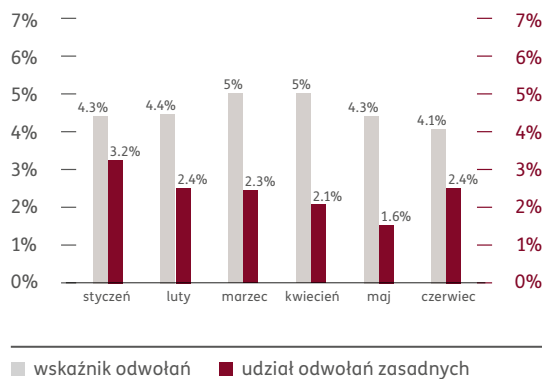
- Strona tytułowa
- Cele publikacji raportu
- Rzecznik Agenta
- Appendix
- Podsumowanie skarg i odwołań
- Wskaźnik skarg
- Wskaźnik odwołań
- Skontaktuj się z nami

Wskaźnik odwołań
I-VI 2017: **4,5%**

To wartość wskaźnika odwołań ERGO Hestii w pierwszym półroczu 2017 r. Wskaźnik definiujemy jako stosunek odwołań wyjaśnionych do liczby szkód zlikwidowanych. W I półroczu 2017 r. wskaźnik wyniósł 4,5%. W porównaniu do drugiego półrocza 2016 r. zwiększył się o 0,1 pp.

Analiza

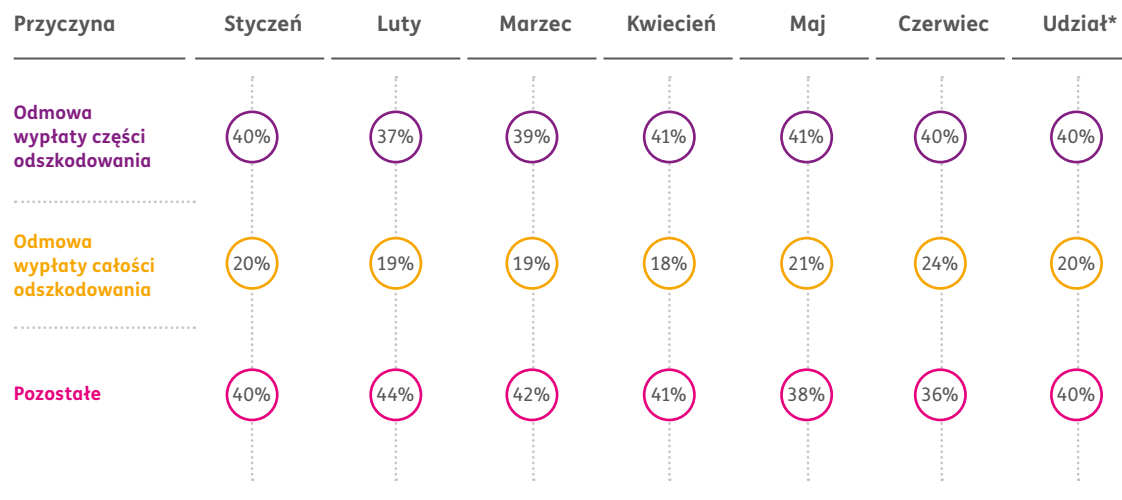
Wartość wskaźnika odwołań oraz stosunek odwołań zasadnych do wszystkich odwołań w poszczególnych miesiącach I półrocza 2017 r. kształtowały się w sposób przedstawiony na wykresie:



W pierwszym półroczu 2017 r. wskaźnik odwołań przedstawiał tendencję spadkową (z 4,3% do 4,1%). Na uwagę zasługuje utrzymujący się niski poziom zasadności odwołań na poziomie 2,3% w skali półrocza. To oznacza, że w ostatnim półroczu średnio tylko 2 na 100 odwołań były zasadne. Zmniejszenie wskaźnika wynika przede wszystkim ze spadkowej dynamiki wolumenu odwołań (94%)

Z jakiego powodu klienci się odwołują?

40% spraw wynikało z niezadowolenia klientów wskutek 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 wskaźca słabsze punkty w procesach likwidacji szkód i przyczynić się do ich wyeliminowania.

* to udział poszczególnych obszarów w całym półroczu, np. 40% udział odwołań dot. częściowej odmowy wypłaty odszkodowania w całym półroczu.



- Strona tytułowa
- Cele publikacji raportu
- Rzecznik Agenta
- Appendix
- Podsumowanie skarg i odwołań
- Wskaźnik skarg
- 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>

