

Raport o skargach i odwołaniach klientów Ergo Hestii

Raport nr 8.

IV kwartał 2013

Podsumowanie 2013

ERGO
HESTIA®

Raport o skargach i odwołaniach klientów Ergo Hestii

Podsumowanie 2013

Ergo Hestia stale monitoruje skargi i odwołania. Tworzenie wewnętrznych raportów jest dla nas standardowym działaniem, które wykonujemy cyklicznie - raporty miesięczne przedstawiają aktualną sytuację, **kwartalne** pokazują tendencje w skargach i odwołaniach, a w podsumowaniu rocznym **prezentujemy trendy i wdrożone rozwiązania.**

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.

Trend | 2013 r.

Przez blisko sześć lat, od kiedy powstało Biuro Zapytań i Reklamacji, Ergo Hestia wprowadziła już ponad 500 programów naprawczych. Inspiracją do wprowadzania zmian zawsze były skargi i odwołania klientów. W 2013 roku rozwijając nasze analizy jakości uszczelniliśmy proces pozyskiwania informacji o niezadowoleniu w Ergo Hestii o sygnały, które pojawiają się podczas każdego kontaktu z ubezpieczycielem. Przez rok od uruchomienia specjalnego Centrum Pomocy na Facebooku zgłosiło się do nas niemal 200 osób. To tylko jeden z już dziesięciu kanałów dostępu, gdzie można złożyć skargę lub odwołanie.

Ergo Hestia na podstawie skarg i rosnących oczekiwań klientów w 2013 roku wprowadziła kilkadziesiąt usprawnień, poniżej najważniejsze z nich:



Wdrożyliśmy program „Słucham - Pomagam”

Już podczas rozmowy z konsultantami infolinii rejestrujemy wszystkie objawy niezadowolenia klienta. W ramach programu agencji Ergo Hestii uzyskują od konsultantów więcej informacji o obsługiwanych przez nich klientach - przede wszystkim w zakresie ubezpieczenia klientów i dopasowania produktu do indywidualnych wymagań, np. poprzez zaproponowanie dodatkowej opcji lub klauzuli, która do tej pory nie była klientowi potrzebna. Dzięki temu agent lepiej zna potrzeby klienta i podczas spotkania może szybciej zaoferować odpowiednie rozwiązanie ubezpieczeniowe.



Usprawiliśmy obsługę zgłoszeń Assistance

Analiza najczęściej zgłaszanych problemów zgłaszanych nam przy okazji obsługi zgłoszeń Assistance (pomoc drogowa, pomoc w domu) pozwoliła na zmiany w zakresie weryfikacji klasy pojazdu zastępczego, sposobu refundacji kosztów, czy zasad samej współpracy z bezpośrednimi wykonawcami usług. Ujednoliliśmy zasady przyznawania auta zastępczego dla klientów. Elastycznie podchodzimy do refundacji kosztów poniesionych przez klientów, którzy w chwili wezwania pomocy Assistance na drodze nie mieli ze sobą numeru telefonu Assistance Ergo Hestii i wynajęli pomoc drogową na własną rękę.



Klienci łatwiej wypłacają kapitał końcowy

Ułatwiliśmy klientom wypłatę kapitału końcowego z tytułu wygaśnięcia indywidualnego ubezpieczenia na życie. W pismach do klientów dodaliśmy informację dot. sposobu uwierzytelniania dokumentów, co ułatwi dopełnienie formalności.



Rzadziej niesłusznie windykujemy sprzedającego pojazd

Ograniczyliśmy ryzyko podjęcia niesłusznej windykacji zbywcy pojazdu, gdy w ramach rozliczenia polisy nie ma kontaktu zwrotnego od nabywcy. Dotychczas w podobnych sytuacjach proces był zatrzymywany, co mogło skutkować m.in. windykacją zbywcy, ponieważ polisa po sprzedaży pozostawała nierozliczona.



Szybciej realizujemy rozliczenie polisy z zagranicznego dowodu rejestracyjnego

Dotychczas gdy pojazd był zarejestrowany zagranicą proces rozliczenia polisy wymagał wcześniejszego przetłumaczenia dokumentu. Po dokładnej weryfikacji aktualnych zapisów prawnych zdecydowaliśmy, że w tym przypadku tłumaczenie nie jest wymagane, co znacznie skraca cały proces obsługi.



Rozwiązujemy polisę zbywcy pojazdu, również bez podania nr PESEL nabywcy

Dotychczas było to niemożliwe, co znacznie wydłużało proces obsługi. Ta zmiana znacząco wpłynęła na terminowość obsługi procesu.



Konsultanci Ergo Hestii uściślili informacje w przypadku ubezpieczenia przedłużonej gwarancji

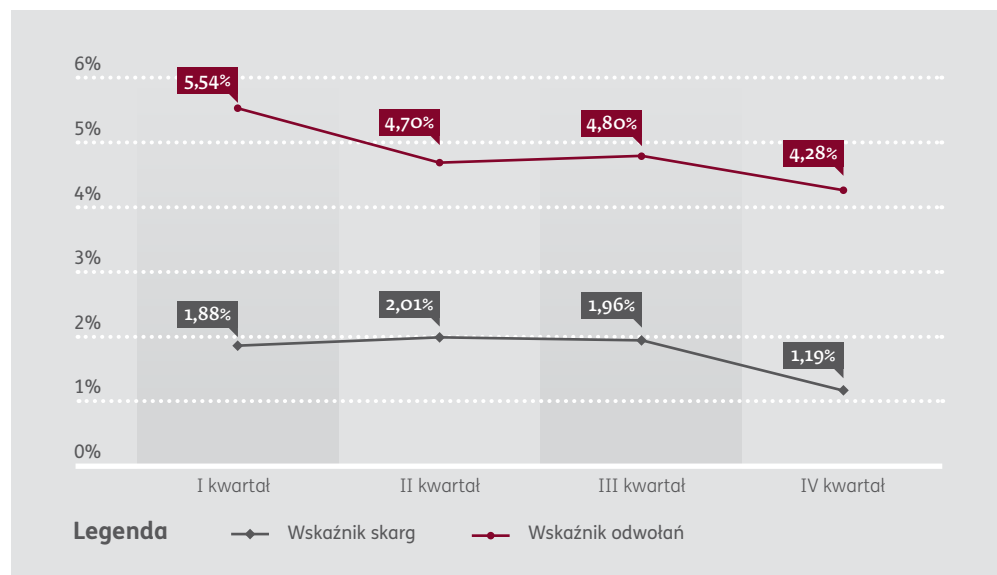
W związku z dużym udziałem kredytów przy zakupie produktów RTV/AGD (kredyt finansuje zakup sprzętu oraz składkę za ubezpieczenie), klienci bardzo często utożsamiają ubezpieczenie sprzętu z ubezpieczeniem kredytu.

Taki kontekst rozmów klientów z konsultantami powodował, że konsultanci informowali o konieczności kontaktu z bankiem w celu zrezygnowania z ubezpieczenia przedłużonej gwarancji. Przy czym ubezpieczenie przedłużonej gwarancji nie stanowi żadnej formy zabezpieczenia kredytu i nie jest powiązane z produktem bankowym.

Po zmianach konsultanci informują, że w przypadku ubezpieczenia przedłużonej gwarancji stronami umowy pozostaje klient oraz ubezpieczyciel i każde oświadczenie woli w zakresie posiadanej umowy powinno być kierowane na adres Ergo Hestii, nie banku.

Podsumowanie skarg i odwołań | 2013 r.

Analiza 2013 r.



1. Podsumowanie wskaźnika skarg

Na przestrzeni całego roku zaobserwowaliśmy spadek o 0,69 pp (z 1,88% do 1,19%). Oznacza to, że coraz większe grono klientów jest zadowolonych z usług Ergo Hestii. **Ostatni kwartał roku zaznaczył się najlepszym wynikiem w całym 2013 r.** To potwierdza rzeczywisty wpływ zgłoszeń klientów na jakość obsługi.

2. Podsumowanie wskaźnika odwołań

Wskaźnik odwołań obniżył się w 2013 r. o 1,26 pp. W tym przypadku oznacza to, że coraz więcej osób jest zadowolonych z ostatecznego stanowiska po rozpatrzeniu szkody. Jest to m.in. wynikiem ciągłego doskonalenia procesów wewnętrznych, które stosują likwidatorzy Ergo Hestii w codziennej pracy oraz stałej kontroli jakości ich pracy.

Wskaźnik odwołań był na najniższym poziomie od 2 lat, od kiedy publikowane są raporty skarg.

Od początku 2012 r. Ergo Hestia publikuje, co kwartał raport „Skargi i Odwołania”. Podaje w nim wskaźniki dotyczące obsługi klientów: wskaźnik skarg i wskaźnik odwołań. Roczne podsumowanie badanych wskaźników pokazuje jak Ergo Hestia reaguje na sygnały od niezadowolonych klientów.

Podsumowanie IV kwartału | 2013 r.

Wskaźnik skarg X – XII 2013: **1,19%**

Wskaźnik definiujemy, jako stosunek skarg wyjaśnionych do liczby zawartych polis. W ostatnim kwartale wskaźnik ten wyniósł 1,19%. W porównaniu do trzeciego kwartału 2013 r. zmniejszył się on o 0,77 pp, co w kontekście całego roku dało najlepszy wynik.

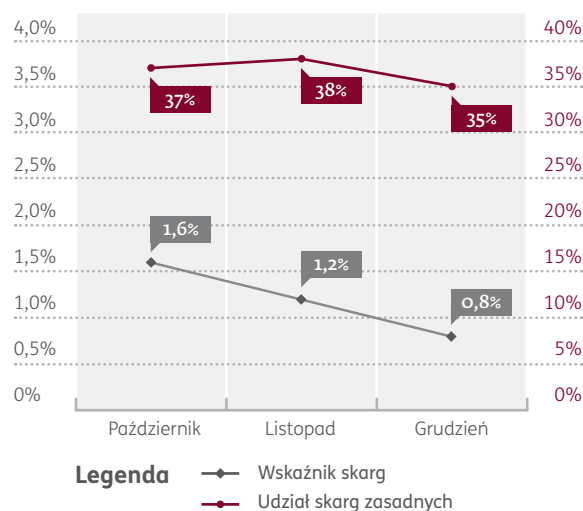
Analiza

Wartość wskaźnika skarg oraz stosunek skarg zasadnych do wszystkich skarg w poszczególnych miesiącach IV kw. 2013 r. kształtowały się następująco:

Odnosząc wskaźnik skarg z października, który oscylował na poziomie 1,64% do wyników osiągniętych pod koniec IV kwartału 2013 r. (przyp. 0,8%) widzimy wyraźną poprawę jakości (zmiana aż o 0,84 pp).

Na przestrzeni poszczególnych miesięcy IV kwartału 2013 roku wskaźnik skarg przedstawia tendencję malejącą.

Obniżanie wskaźnika wynika przede wszystkim ze spadkowej, 59% dynamiki skarg w całym okresie.



Najczęściej klienci zgłaszali swoje uwagi dot. terminowości obsługi



1/4 skarg dotyczyła opóźnień w rozliczeniu polisy w procesie posprzedażowej obsługi klienta



Co ósma skarga dotyczyła nieprawidłowości podczas zakupu ubezpieczeń

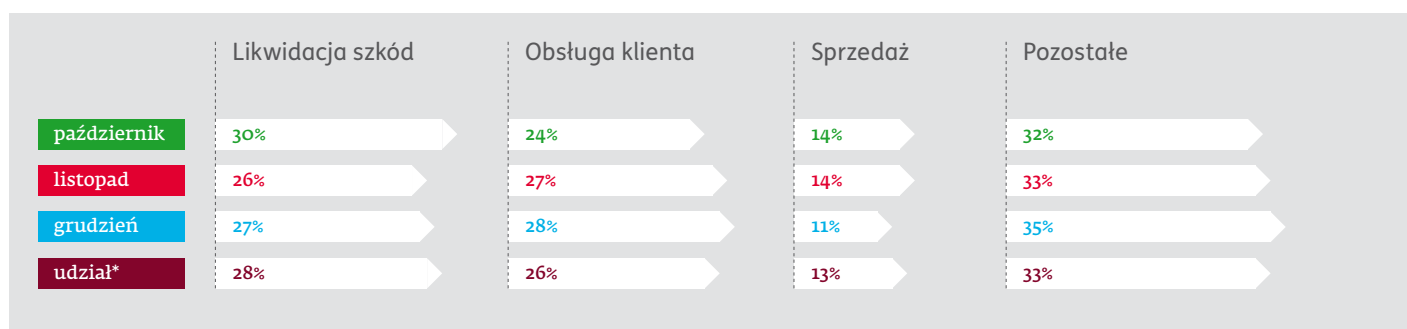


Na co skarżą się nasi klienci?

W czwartym kwartale 2013 roku 28% skarg wyjaśnionych w Biurze Zapytań i Reklamacji Ergo Hestii dotyczyło likwidacji szkód, wśród których większość była niezasadna (55%). Najczęściej klienci zgłaszali swoje uwagi dot. terminowości obsługi.

1/4 skarg zgłoszonych do Ergo Hestii związana była z procesem posprzedażowej obsługi klienta – zasadność roszczeń dotyczyła 22% przypadków i wynikała głównie z opóźnień w rozliczeniu polisy.

Jak przedstawia zestawienie, tylko co ósma skarga dotyczyła nieprawidłowości podczas zakupu ubezpieczeń.



* to udział poszczególnych obszarów w całym kwartale, np. 28% udział skarg dot. likwidacji szkód w całym kwartale.

Podsumowanie IV kwartału | 2013 r.

Wskaźnik odwołań X – XII.2013: **4,28%**

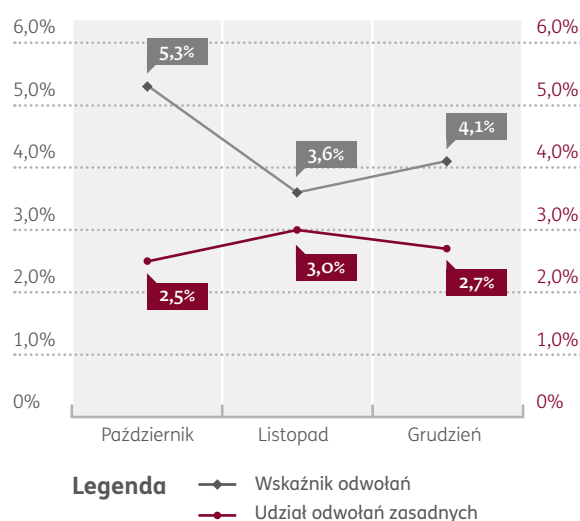
Wskaźnik definiujemy jako stosunek odwołań wyjaśnionych do liczby szkód zlikwidowanych. W IV kwartale 2013 r. wskaźnik ten wyniósł 4,28%. W porównaniu do poprzedniego kwartału zmniejszył się o 0,5 pp.

Analiza

Wartość wskaźnika odwołań oraz stosunek odwołań zasadnych do wszystkich odwołań w poszczególnych miesiącach IV kw. 2013 r. kształtowały się następująco:

W czwartym kwartale 2013 r. wskaźnik wyniósł 4,28%. W porównaniu do trzeciego kw. 2013 r. zmniejszył się on o 0,5 pp. Ostatecznie jest to najniższy wskaźnik jaki zanotowaliśmy od 2012 r., kiedy to rozpoczęliśmy publiczne raportowanie.

W IV kwartale ubiegłego roku wskaźnik odwołań przedstawiał tendencję spadkową, głównie za sprawą 83% dynamiki obsługiwanych odwołań. Na uwagę zasługuje utrzymanie się zasadności odwołań na marginalnym poziomie 2,7% w całym kwartale. To oznacza, że ponad 97% odwołań było niezasadnych.



Z jakiego powodu klienci się odwołują

W Ergo Hestii dominują dwie główne przyczyny odwołań. Ponad 70% spraw wynikało z niezadowolenia klientów z wysokości odszkodowania. Druga kategoria związana jest z zakresem odpowiedzialności w szkodzie.

Odwołania są jednym z najdokładniejszych mierników poziomu obsługi szkód klientów. Stale obserwowane są w stanie wskazać słabsze punkty w procesach likwidacji szkód ubezpieczycieli i przyczynić się do ich wyeliminowania.

71% spraw wynikało z niezadowolenia klientów z wysokości odszkodowania

Druga kategoria odwołań związana była z zakresem odpowiedzialności w szkodzie.

Wysokość wypłat

październik	71%
listopad	72%
grudzień	72%
udział*	71%

Odpowiedzialność ubezpieczyciela

29%
28%
28%
28%

Pozostałe

0,5%
0,1%
0,7%
0,4%

* to udział poszczególnych obszarów w całym kwartale, np. 71% udział odwołań dot. wysokości wypłaconych odszkodowań w całym kwartale.

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>