

Raport o reklamacjach i odwołaniach klientów Grupy ERGO Hestia

Raport nr 21
Podsumowanie 2018 r.

Raport o reklamacjach i odwołaniach klientów Grupy ERGO Hestia

Cele publikacji raportu

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 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 2018 roku i uwzględniają reklamacje i odwołania klientów wszystkich spółek (majątkowych i życiowych) Grupy ERGO Hestia.

Dzięki wdrażaniu wniosków wpływających z reklamacji i odwołań coraz lepiej spełniamy oczekiwania naszych klientów oraz agentów.

Główne usprawnienia 2018 r.

W 2018 ERGO Hestia skupiła się na doskonaleniu jakości z wykorzystaniem najnowszej technologii i nowatorskich rozwiązań



Usprawnienia w jakości obsługi:

- **Jupiter:** rok 2018 rozpoczęliśmy wdrożeniem nowoczesnego systemu sprzedażowego – Jupiter. System dedykowany jest dla największych multiagencji współpracujących z ERGO Hestia. Charakteryzuje się wysokim stopniem zaawansowania technologicznego. Nowy system jest obsługuje blisko milion klientów, a sprzedaż polis jest realizowana przez 23,5 tys. multiagentów. W ramach systemu pośrednik oprócz jednoczesnego dostępu do oferty ERGO Hestii i MTU może przedstawić ofertę ubezpieczenia pojazdu i nieruchomości na tej samej ścieżce sprzedaży.



- **Optymalizacja procesu likwidacji szkód** – robotyzacja: w 2018 r. uruchomiliśmy pierwsze zautomatyzowane procesy biznesowe, upraszczające likwidację szkód. Przykładami działań są:
 - systemy, które przyporządkowują zgłoszenie do dedykowanej danemu zdarzeniu ścieżki likwidacyjnej, co w niektórych przypadkach umożliwia likwidację szkody już podczas jej zgłaszania,
 - platforma do komunikacji z warsztatami samochodowymi,
 - zautomatyzowany proces generowania pism potwierdzających okoliczność zdarzenia drogowego.



Unikatowe funkcje – dodatkowe wsparcie dla klienta i agenta w sprawach niestandardowych, trudnych

Rzecznik Klienta ERGO Hestii (towarzystwo powołano go w 2015 r., jako pierwsze wśród ubezpieczycieli) w trzecim roku działalności zapewnił wsparcie 4 tysiącom osób. Ale trafność decyzji o spersonalizowaniu kontaktu z klientami i utworzeniu stanowiska umożliwiającego podejmowanie w trudnych sprawach decyzji indywidualnych potwierdza nie tylko liczba zgłoszeń. Prawdziwą miarą sukcesu Rzecznika Klienta są pozytywne opinie i podziękowania samych klientów:

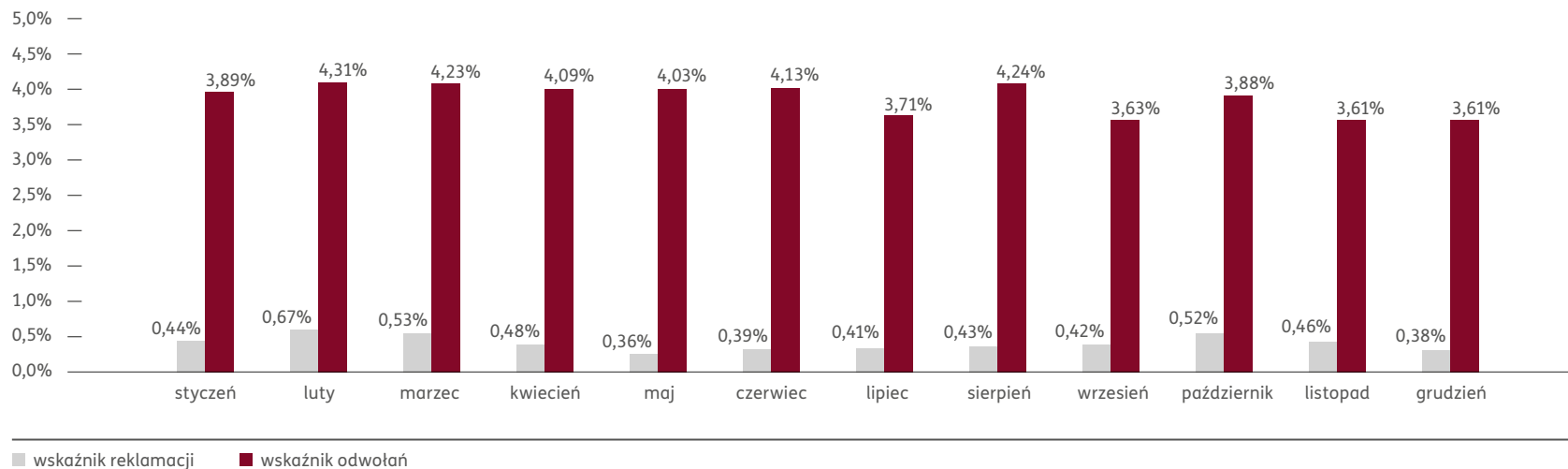
- *Na koniec chciałbym gorąco podziękować Pani Rzecznik – czytałam też, że od jakiegoś czasu wychodziecie naprzeciw takim sytuacjom i pomagacie klientom ERGO Hestii wyjaśniać tego typu sytuacje. Jesteście najbardziej ważnymi z punktu widzenia konsumenta – ogniwami tej firmy, bo dzięki wam ludzie będą się przekonywać, że ERGO Hestia to firma której zależy na kliencie.*

- *Gwiazda Jakości Obsługi 2018 obroniła się dzięki zaangażowaniu osób, którym na tym zależy, które czerpią ogromną satysfakcję z dobrze wykonanej pracy. Doceniam Państwa szczerość, która dzisiaj zeszła nieco na boczny tor, jest rzadkością. Dziękuję za pomoc i życzę Państwu samych zadowolonych klientów.*
- *Chciałbym serdecznie podziękować Pani Rzecznik za okazane zainteresowanie moją sprawą. Jest mi niezmiernie miło, że udało się wszystko załatwić tak szybko i sprawnie. Pani wsparcie, jak również pełna informacja i wyjaśnienie poszczególnych spraw, znacznie usprawniło wspólne działania. Jestem za to ogromnie wdzięczny.*

Rzecznik Agenta ERGO Hestii (powołany w 2017 r., jako rozszerzenie polityki zarządzania jakością, zapoczątkowanej przez utworzenie funkcji Rzecznika Klienta), w 2018 r. zyskuje na popularności – za jego pośrednictwem 3 tys. agentów znalazło rozwiązanie w sytuacjach trudnych, wymagających niestandardowych działań. Rzecznik Agenta zdobył uznanie również jako mediator – pośrednicy korzystają z bezpośrednich spotkań z Rzecznikiem Agentą. O wadze roli Rzecznika Agentą, świadczą komunikaty z sieci:

- *Skorzystałem z Pani wsparcia 2 razy i zawsze jest szybko, konkretnie i rzeczowo. Za to jestem wdzięczny. Życzę, aby Pani zespół i Pani dział nigdy nie zniknął i żeby nigdy nikt nie chciał Was przekształcić w coś zupełnie innego, zasypanego mnogością innych tematów.*
- *Na koniec chciałbym gorąco podziękować Pani Rzecznik – czytałam, że wychodzi Pani naprzeciw takim sytuacjom i pomaga agentom ERGO Hestii wyjaśniać tego typu sytuacje. Jest Pani ważnym ogniwem tej firmy.*
- *Szanowna Pani Rzecznik, Bardzo serdecznie dziękuję za przesłanego maila z kompletem informacji. Dziękuję za Pani pracę, czas i kompetencje, za ludzkie podejście do sprawy agenta.*

Dodatek | Podsumowanie skarg i odwołań | 2018 r.



Podsumowanie wskaźnika reklamacji

W 2018 roku wartość wskaźnika reklamacji wykazywała tendencję malejącą (z 0,44% do 0,38%). **Spadek wartości wskaźnika od stycznia do grudnia 2018 r. wynika przede wszystkim ze wzrostowej dynamiki sprzedaży (117%).**

Podsumowanie wskaźnika odwołań

W 2018 roku wartość wskaźnika reklamacji wykazywała tendencję malejącą (z 3,89% do 3,61%). **Zmniejszenie wartości wskaźnika od stycznia do grudnia 2018 r. wynika przede wszystkim ze spadkowej dynamiki odwołań w badanym okresie (82%).**

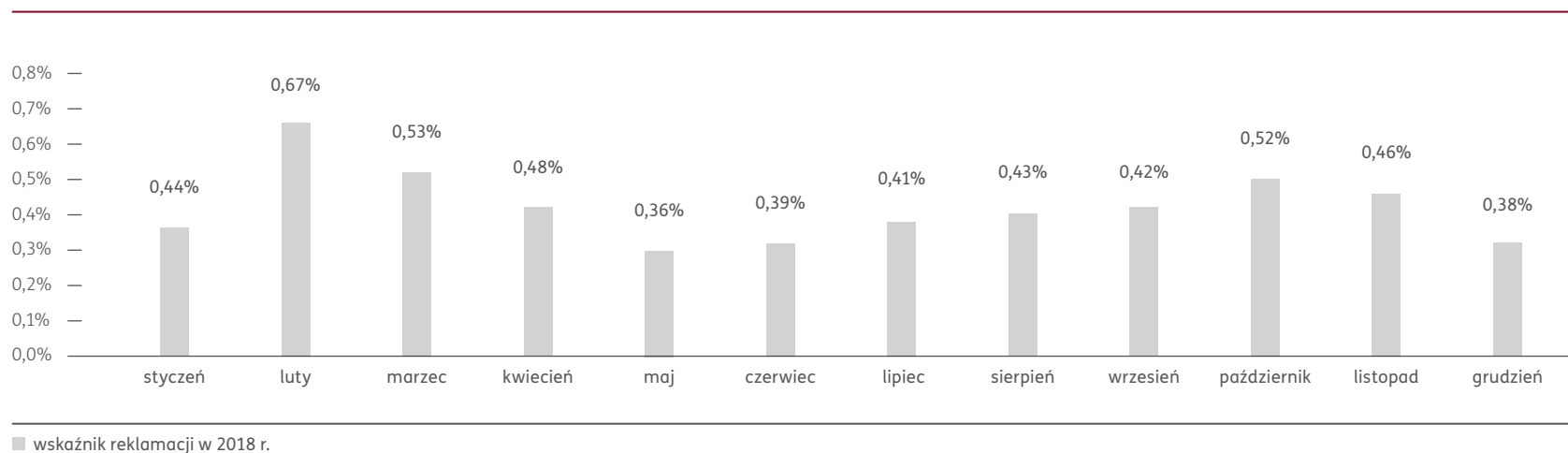
Dodatek | Podsumowanie reklamacji | 2018 r.

Wskaźnik reklamacji
2018: **0,45%**

Wskaźnik definiujemy jako stosunek reklamacji wyjaśnionych do liczby zawartych polis.
W 2018 r. wskaźnik ten wyniósł 0,45%. W porównaniu do 2017 r. zwiększył się zaledwie o 0,02 pp.

Analiza

Wartość wskaźnika reklamacji oraz stosunek liczby reklamacji zasadnych do wszystkich reklamacji w poszczególnych miesiącach 2018 r. kształtowały się następująco:



W roku 2018 wartość wskaźnika reklamacji zmieniała się w poszczególnych miesiącach, przyjmując w grudniu wartość 0,38%. **Spadek wartości wskaźnika w grudniu 2018 w porównaniu ze styczniem tego samego roku wynika przede wszystkim ze wzrostowej dynamiki sprzedaży (117%).** Analizując wartości wskaźnika w poszczególnych miesiącach 2018 r., największą dynamikę spadkową zaobserwowaliśmy w okresie od lutego do maja 2018 r. Później nastąpił kilkumiesięczny okres stabilizacji. Wzrost wskaźnika uwidocznił się dopiero w październiku 2018 r., kiedy to zanotowaliśmy krótkotrwały wzrost reklamacji. Natomiast ostatnie miesiące 2018 r. pokazują dynamiczny spadek wartości wskaźnika. Analiza wyników z okresu styczeń - grudzień 2018 dowodzi, że w skali całego roku udział klientów skarżących się na jakość obsługi ERGO Hestii wyraźnie się zmniejszył.

Dodatek | Podsumowanie reklamacji | 2018 r.

Raport nr 21 |
Podsumowanie 2018 r.

Cele publikacji
raportu

Główne
usprawnienia | 2018 r.

Dodatek | Podsumowanie
skarg i odwołań | 2018 r.

Dodatek | Podsumowanie
reklamacji | 2018 r.

Dodatek | Podsumowanie
odwołań | 2018 r.

Skontaktuj się z nami

Wskaźnik reklamacji
2018: **0,45%**

Wskaźnik definiujemy jako stosunek reklamacji wyjaśnionych do liczby zawartych polis.
W 2018 r. wskaźnik ten wyniósł 0,45%. W porównaniu do 2017 r. zwiększył się zaledwie o 0,02 pp.

Na co skarżą się klienci?

W 2018 r. 43% reklamacji wyjaśnionych w Biurze Zarządzania Jakością ERGO Hestii dotyczyło procesów obsługi klienta. Aż 70% z nich było niezasadnych. Najczęściej klienci zgłaszali swoje uwagi związane z błędami w obsłudze polis i dokumentów oraz opóźnieniami w podejmowaniu działań.

24% reklamacji zgłoszonych do ERGO Hestii dotyczyła likwidacji szkody. 62% spośród tych reklamacji było niezasadnych. Dotyczyły one głównie opóźnień w obsłudze szkód oraz braku kontaktu z opiekunem szkody.

Przyczyna	Styczeń	Luty	Marzec	Kwiecień	Maj	Czerwiec	Lipiec	Sierpień	Wrzesień	Październik	Listopad	Grudzień	Cały rok - udział*
Obsługa Klienta	38%	45%	46%	41%	42%	37%	42%	43%	43%	46%	48%	45%	43%
Likwidacja szkód	30%	24%	23%	27%	24%	28%	21%	23%	24%	21%	21%	21%	24%
Sieć sprzedaży	10%	9%	8%	9%	8%	7%	6%	7%	6%	6%	6%	7%	7%
Pozostałe	23%	22%	24%	23%	26%	28%	32%	28%	27%	27%	25%	26%	26%

* to udział poszczególnych obszarów w całym roku, np. 24% udział reklamacji dotyczących likwidacji szkód w całym roku.

Jak wynika z zestawienia, tylko co czternasta reklamacja dotyczyła nieprawidłowości podczas zawierania umów ubezpieczenia.

ERGO
HESTIA®

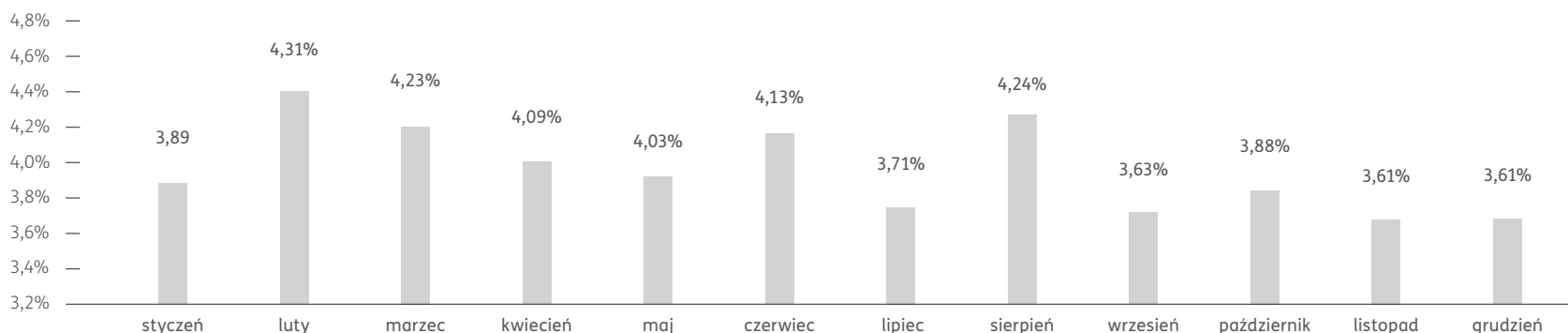
Dodatek | Podsumowanie odwołań | 2018 r.

Wskaźnik odwołań
2018: **3,94%**

Wskaźnik definiujemy jako stosunek odwołań wyjaśnionych do liczby szkód zlikwidowanych. W 2018 r. wskaźnik wyniósł 3,94%. W porównaniu z 2017 r. zmniejszył się o 0,13 pp. **Zmniejszenie wskaźnika wynika przede wszystkim ze spadkowej dynamiki wolumenu odwołań rok do roku (88%).**

Analiza

Wartość wskaźnika odwołań oraz stosunek odwołań zasadnych do wszystkich odwołań w poszczególnych miesiącach 2018 r. kształtowały się następująco:



■ wskaźnik odwołań w 2018 r.

W roku 2018 wartość wskaźnika reklamacji zmieniała się w poszczególnych miesiącach, przyjmując w grudniu wartość 3,61%. **Spadek wartości wskaźnika w grudniu 2018 w porównaniu ze styczniem tego samego roku 2018 wynika przede wszystkim ze spadkowej dynamiki odwołań w badanym okresie (82%).** Od lutego do lipca 2018 r. widać systematyczny spadek wskaźnika odwołań (z 4,31% do 3,71%). W okresie wakacyjnym wystąpiły wahania wartości wskaźnika, jednak ostatecznie pod koniec roku wskaźnik utrzymał trend spadkowy. To znaczy, że na przestrzeni poszczególnych miesięcy 2018 r. coraz mniej klientów ERGO Hestii odwoływało się od decyzji likwidatora.

Dodatek | Podsumowanie odwołań | 2018 r.

Wskaźnik odwołań
2018: **3,94%**

Wskaźnik definiujemy jako stosunek odwołań wyjaśnionych do liczby szkód zlikwidowanych. W 2018 r. wskaźnik wyniósł 3,94%. W porównaniu z 2017 r. zmniejszył się o 0,13 pp. **Zmniejszenie wskaźnika wynika przede wszystkim ze spadkowej dynamiki wolumenu odwołań rok do roku (88%).**

Z jakiego powodu klienci się odwołują?

58% spraw wynikało z niezadowolenia klientów z odmowy wypłaty części odszkodowania. Druga kategoria związana jest z całkowitą odmową odszkodowania (17%).

Przyczyna	Styczeń	Luty	Marzec	Kwiecień	Maj	Czerwiec	Lipiec	Sierpień	Wrzesień	Październik	Listopad	Grudzień	Cały rok – udział*
Odmowa wypłaty części odszkodowania	57%	59%	55%	55%	58%	60%	59%	57%	56%	57%	60%	62%	58%
Odmowa wypłaty całości odszkodowania	20%	13%	17%	18%	16%	19%	18%	17%	18%	18%	15%	18%	17%
Pozostałe	23%	28%	28%	27%	25%	21%	23%	26%	27%	25%	25%	19%	25%

* to udział poszczególnych obszarów w całym roku, np. 58% udział odwołań dotyczących częściowej odmowy wypłaty odszkodowania w całym roku.

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

ERGO Hestia nie ogranicza tematów, które klienci mogą poruszyć w dialogu z Rzecznikiem Klienta. Klienci mogą się skontaktować z Rzecznikiem Klienta poprzez formularz na stronie:

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

