

Raport o reklamacjach i odwołaniach klientów Grupy ERGO Hestia

Raport nr 22
Podsumowanie 2019 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 2019 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.

Podsumowanie reklamacji

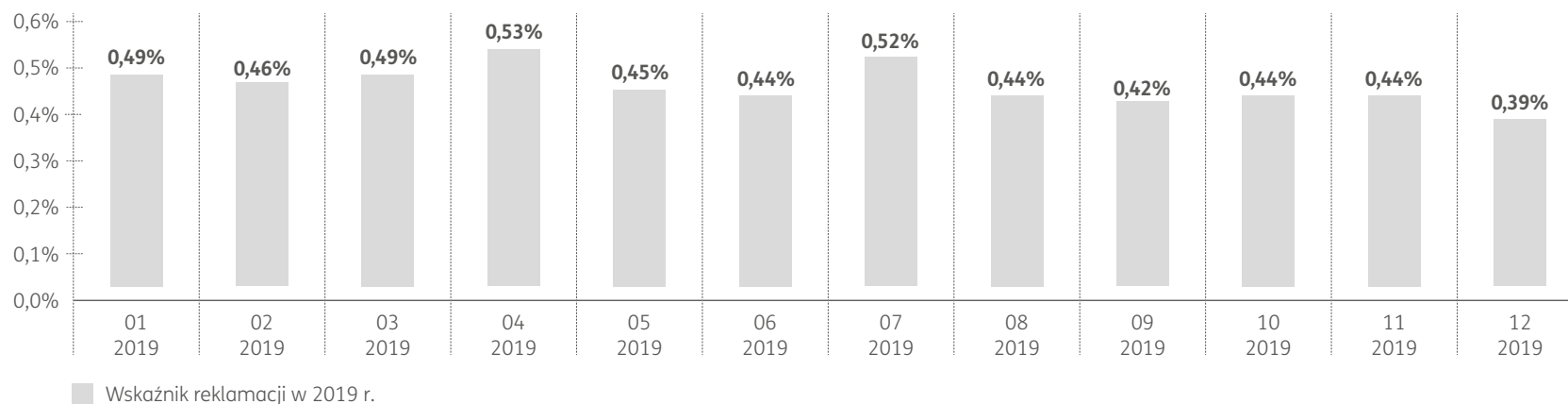
Wskaźnik
reklamacji:
2019

0,46%

To wartość wskaźnika reklamacji ERGO Hestii w 2019 r. Wskaźnik definiujemy jako stosunek reklamacji wyjaśnionych do liczby zawartych polis. W 2019 r. wskaźnik ten wyniósł 0,46%. W porównaniu do 2018 r. zwiększył się o zaledwie 0,01 punktu procentowego.

Analiza

Wartość wskaźnika reklamacji oraz stosunek reklamacji zasadnych do wszystkich reklamacji w poszczególnych miesiącach 2019 r. kształtowały się następująco:



Na przestrzeni poszczególnych miesięcy 2019 r. wskaźnik reklamacji przedstawia tendencję spadkową (z 0,49% do 0,39%). **Zmniejszenie wskaźnika od stycznia 2019 r. do grudnia 2019 r. wynika przede wszystkim ze wzrostowej dynamiki sprzedaży (113%).**

Analizując wyniki w poszczególnych miesiącach, w pierwszej połowie 2019 roku odnotowaliśmy niskie wahania wskaźnika reklamacji. Dynamikę spadkową zaobserwowaliśmy w drugiej połowie roku – z 0,52% w lipcu do 0,39% w grudniu.

Podsumowanie reklamacji

Na co skarżą się klienci?

W 2019 r. 63% reklamacji wyjaśnionych w Biurze Zarządzania Jakością ERGO Hestii dotyczyło procesów obsługi klienta, wśród których 76% było niezasadnych. Klienci najczęściej zgłaszali swoje uwagi dot. błędów w obsłudze polis i dokumentów oraz opóźnień w podejmowaniu działań.

21% reklamacji zgłoszonych do ERGO Hestii dotyczyło likwidacji szkód, wśród których 59% spraw było niezasadnych i dot. głównie opóźnień w obsłudze szkód oraz braku kontaktu z opiekunem szkody.

Przyczyna	01 2019	02 2019	03 2019	04 2019	05 2019	06 2019	07 2019	08 2019	09 2019	10 2019	11 2019	12 2019	Cały rok - udział*
Obsługa klienta	63%	63%	62%	64%	64%	66%	65%	65%	60%	62%	61%	65%	63%
Likwidacja szkód	19%	21%	22%	23%	21%	19%	22%	20%	23%	20%	23%	19%	21%
Sieć sprzedaży	9%	7%	7%	7%	7%	9%	7%	10%	10%	10%	7%	7%	8%
Pozostałe	9%	8%	9%	6%	8%	6%	6%	5%	7%	7%	8%	9%	8%

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

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

Podsumowanie odwołań

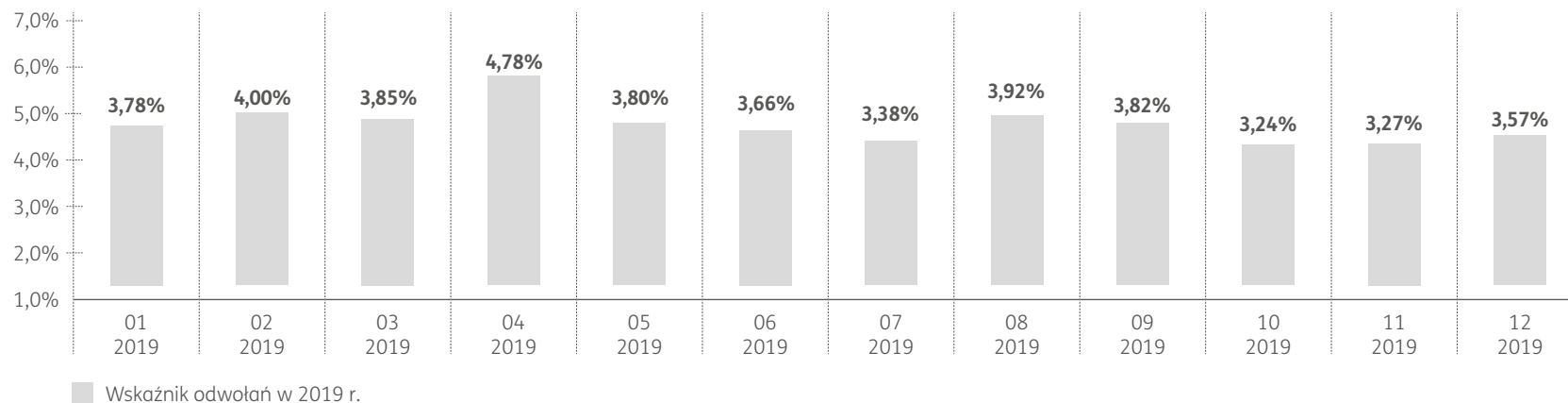
Wskaźnik
odwołań:
2019

3,74%

To wartość wskaźnika odwołań ERGO Hestii w 2019 r. Wskaźnik definiujemy jako stosunek odwołań wyjaśnionych do liczby szkód zlikwidowanych. W 2019 r. wskaźnik wyniósł 3,74%. W porównaniu do 2019 r. zmniejszył się o 0,2 pp. **Zmniejszenie wskaźnika wynika przede wszystkim ze spadkowej dynamiki wolumenu odwołań rok do roku (97%).**

Analiza

Wartość wskaźnika odwołań oraz stosunek odwołań zasadnych do wszystkich odwołań w poszczególnych miesiącach 2019 r. kształtowały się następująco:



W 2019 r. wskaźnik odwołań przedstawiał tendencję spadkową (z 3,78% do 3,57%). **Zmniejszenie wskaźnika od stycznia 2019 r. do grudnia 2019 r. wynika przede wszystkim ze spadkowej dynamiki odwołań w badanym okresie (97%).** Od stycznia do kwietnia 2019 r. widać wzrost wskaźnika odwołań (z 3,78% do 4,78%). Jednak w kolejnych miesiącach widać stabilizację wskaźnika, który ostatecznie obniżył się pod koniec roku do 3,57%. Na przestrzeni poszczególnych miesięcy 2019 r. coraz mniej klientów ERGO Hestii odwoływało się od decyzji likwidatora.

Podsumowanie odwołań

Z jakiego powodu klienci się odwołują?

55% spraw wynikało z niezadowolenia klientów z odmowy wypłaty części odszkodowania. Druga kategoria związana jest z całkowitą odmową odszkodowania (17%).

Przyczyna	01 2019	02 2019	03 2019	04 2019	05 2019	06 2019	07 2019	08 2019	09 2019	10 2019	11 2019	12 2019	Cały rok - udział*
Odmowa wypłaty części odszkodowania	51%	61%	59%	56%	53%	53%	54%	58%	50%	54%	54%	51%	55%
Odmowa wypłaty całości odszkodowania	17%	17%	18%	19%	17%	18%	17%	20%	17%	16%	18%	13%	17%
Pozostałe	31%	22%	23%	25%	30%	28%	29%	23%	33%	30%	28%	36%	28%

* udział poszczególnych obszarów w całym roku, np. 55% udział odwołań dot. częściowej odmowy wypłaty odszkodowania w całym roku.

Na uwagę zasługuje utrzymujący się niski poziom zasadności odwołań na poziomie 0,3% w skali roku. To oznacza, że w 2019 r. zasadność stwierdzono w jednym na 333 przypadków.

2019 r.

Główne usprawnienia

Nowe Życie:

W ostatnim roku skupiliśmy się mocno na rozwoju ubezpieczeń na życie, oferowanych przez ERGO Hestię. W tym celu dokonaliśmy przeglądu wszystkich procesów i produktów dot. ubezpieczeń na życie. Do realizacji zadania utworzyliśmy Departament Ubezpieczeń na Życie. Jednym z pierwszych efektów naszego planu rozwoju ubezpieczeń na życie jest uruchomienie nowoczesnej platformy sprzedażowej Syriusz, która obsługuje sprzedaż grupowych ubezpieczeń na życie.

Naszym kolejnym krokiem było udostępnienie dla naszych klientów nowoczesnego indywidualnego ubezpieczenia na życie ERGO 4.



ERGO 4

Indywidualne ubezpieczenie na życie

Czym jest Ubezpieczenie na życie ERGO 4?

Ubezpieczenie na życie ERGO 4 jest indywidualnym produktem ochronnym zapewniającym ochronę w zakresie życia i zdrowia ubezpieczonego oraz jego rodziny. Poza ubezpieczeniem życia, klient ma możliwość swobodnego wyboru ubezpieczeń odpowiadających potrzebom jego oraz jego najbliższych w zakresie:

- Ubezpieczenia życia NW,
- Uszkodzenia ciała NW,
- Niezdolności do pracy NW,
- Niezdolności do pracy,
- Poważnego zachorowanie,
- Uszkodzenia ciała dziecka NW,
- Poważnego zachorowanie dziecka;
- Dodatkowej umowy ubezpieczenia Best Doctors.

Główne atuty ubezpieczenia ERGO 4:

- wysokie sumy ubezpieczeń – nawet 10 000 000 złotych w wypadku śmierci ubezpieczonego,
- jedna polisa dla ubezpieczonego i jego dzieci,
- ubezpieczenie na życie z cesją na bank,
- Best Doctors dla rodzica i dziecka, każdy w dwóch wariantach.

Rozwinięcie współpracy Rzecznika Agentów z Rzecznikiem Klienta

ERGO Hestia, jako pierwsza na rynku, w połowie 2015 r. powołała Rzecznika Klienta. Po ogromnym sukcesie, jakim było wprowadzenie nowej funkcji dla klientów, w marcu 2017 r. uruchomiliśmy Rzecznika Agentów. Nasi Rzecznicy stale współpracują ze sobą, wymieniają się doświadczeniami i kompleksowo obsługują zarówno agentów jak i klientów ERGO Hestii.

Czym zajmują się nasi Rzecznicy?



- **Rzecznik Klienta** umożliwia klientom spersonalizowany kontakt w niestandardowych sprawach.



- **Rzecznik Agentów** pomaga w sprawach, które agenci oceniają jako trudne i wymagające natychmiastowych działań.

Ile spraw obsłużyli nasi Rzecznicy w 2019 r.?

- **Rzecznik Klienta:**

3700

wyjaśnionych spraw

Średni czas obsługi

13 dni
roboczych

- **Rzecznik Agentów:**

1800

wyjaśnionych spraw

Średni czas obsługi

2 dni
robocze

Stać współpracę Rzecznika Agentów z Rzecznikiem Klienta owocuje licznymi usprawnieniami wdrażanymi w celu zapewnienia najwyższego standardu jakości obsługi klienta, jak i agentów.

W 2019 r. nasi Rzecznicy wdrożyli 70 usprawnień i... stale zgłaszają nowe.

Masz uwagi?

Skontaktuj się z nami!

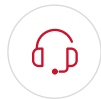
Ubezpieczeni i poszkodowani, którzy chcą zwrócić uwagę na jakość naszej obsługi, mogą zgłosić reklamację:



— 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:

