



Raport o skargach i odwołaniach
klientów ERGO Hestii

Raport nr 13.
I półrocze 2015

ERGO
HESTIA®

Raport o skargach i odwołaniach klientów ERGO Hestii

Cele publikacji raportu

Strona tytułowa	
Cele publikacji raportu	
Rzecznik Klienta	
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 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.**

Zdecydowaliśmy się wybrać wskaźnik skarg, a także odwołań, co jest **innowacyjnym podejściem** do badania poziomu satysfakcji klientów z decyzji podejmowanych w Towarzystwie.

Przedstawione w niniejszym raporcie dane dotyczące I półrocza 2015 roku uwzględniają skargi i odwołania klientów wszystkich spółek (majątkowych i życiowych) i marek oferowanych przez Grupę ERGO Hestia.

Wprowadzenie Rzecznika Klienta ERGO Hestii najważniejszym usprawnieniem w pierwszym półroczu 2015 roku

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

Już od ponad 7 lat ERGO Hestia kładzie duży nacisk na sprawną obsługę klientów niezadowolonych z jakości oferowanych usług. Przez ten czas wdrożyliśmy ponad 600 inicjatyw poprawiających standardy obsługi i zmieniających spojrzenie biznesowe w kierunku potrzeb i wymagań naszych klientów.

Od 9 czerwca br. ERGO Hestia, jako pierwszy ubezpieczyciel w Polsce wprowadziła funkcję Rzecznika Klienta. Rzecznik umożliwia klientom spersonalizowany kontakt w niestandardowych sprawach. Dialog z klientami i poszkodowanymi oraz rekomendacja działań - tego od swojego rzecznika mogą od dziś oczekiwać klienci ERGO Hestii.

Pozostałe najważniejsze usprawnienia:



Klienci mogą łatwiej obliczyć odsetki ustawowe.

Obecnie klienci zgłaszający naprawę sprzętu RTV/AGD w ramach przedłużonej gwarancji otrzymują szczegółowe informacje dot. wysokości należnych im odsetek ustawowych. Dotychczasowy sposób prezentowania danych nie ułatwiał klientowi weryfikacji poprawności naliczonych odsetek. Respektując prawa klientów postanowiliśmy przedstawiać to w sposób bardziej transparenty.



Klienci otrzymują dokładniejszą informację w przypadku czasowego wycofania pojazdu z ruchu.

ERGO Hestia uszczegółowiła informacje przesyłane klientom w przypadku czasowego wycofania pojazdu z ruchu. Obecnie klienci wiedzą o przyczynie rozwiązana polisy - w tym przypadku ze względu na czasowe wycofanie. Wcześniejsze pismo sugerowało całkowite rozwiązanie polisy.



Klienci mogą skutecznie wypowiedzieć umowę, również bez wskazania paragrafu.

Zgodnie z dotychczasowymi zasadami klient chcąc wypowiedzieć umowę musiał powołać się na odpowiedni artykuł prawny. Bieżące wytyczne dla pracowników ERGO Hestii zakładają, że pismo klienta, w którym nie ma wskazanego konkretnego paragrafu, nadal ma moc prawną.



Klienci mogą wypowiedzieć umowę, niezależnie od cesji na rzecz banku.

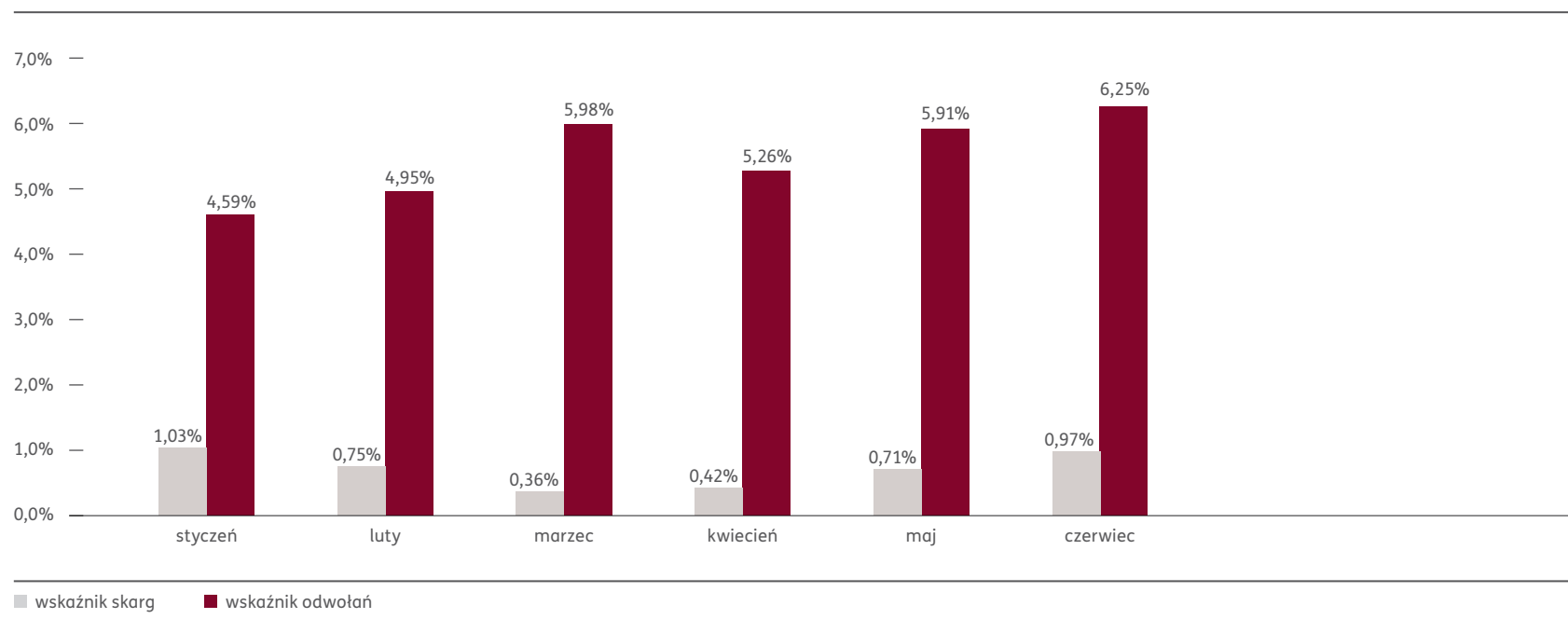
Dotychczas gdy klienci dokonali cesji ubezpieczenia na rzecz banku, a klient chciał wypowiedzieć umowę, uznawaliśmy to za nieskuteczne ze względu na interpretację zapisów umowy cesji świadczeń wynikających z polisy. Po przeanalizowaniu uwag klientów uznaliśmy, że w takich przypadkach klienci mają prawo wypowiedzieć umowę w każdym czasie, niezależnie od zawarcia umowy cesji.

Korzyści dla klientów i poszkodowanych:

- **Indywidualny kontakt** z klientami i poszkodowanymi w niestandardowych sprawach, w których potrzebują oni więcej informacji
- Pomoc Rzecznika Klienta w doprowadzeniu na drodze dialogu do **zrozumienia argumentów obydwu stron**
- Rekomendacje dla klientów, jakie **działania powinni podjąć w kwestiach ubezpieczeniowych**
- **Różne sposoby kontaktu z Rzecznikiem**: telefonicznie, za pomocą czatu czy formularza, poprzez maila, a nawet za pomocą specjalnej aplikacji, którą znaleźć można na hestyjnym profilu w serwisie Facebook i na Twitterze.

Appendix | Podsumowanie skarg i odwołań | półrocze 2015 r.

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



Podsumowanie wskaźnika skarg

Na przestrzeni poszczególnych miesięcy pierwszego półrocza 2015 roku, wskaźnik skarg obniżył się z 1,03% do 0,97%. Aktualny trend oznacza, że coraz więcej klientów pozytywnie ocenia wysoką jakość usług świadczonych przez ERGO Hestia.

Podsumowanie wskaźnika odwołań

W pierwszym półroczu 2015 roku wskaźnik odwołań wzrósł o 1,66 pp. z 4,59% w styczniu do 6,25% w czerwcu. Wzrost wskaźnika wynika przede wszystkim z 17% wzrostu wolumenu odwołań w półroczu. Wzrost wskaźnika oznacza, że coraz więcej klientów i poszkodowanych odwołuje się od decyzji naszych likwidatorów. Natomiast udział odwołań zasadnych zmniejszył się 2 krotnie i pod koniec półrocza stanowił 3,1%. Stałe podnoszenie poziomu jakości wynika przede wszystkim z reakcji ERGO Hestii na wnioski płynące z sygnałów niezadowolenia klientów.

Appendix | Wskaźnik skarg

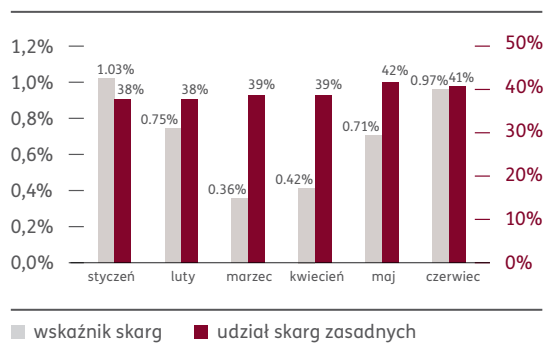
- Strona tytułowa
- Cele publikacji raportu
- Rzecznik Klienta
- Appendix
- Podsumowanie skarg i odwołań
- Wskaźnik skarg
- Wskaźnik odwołań
- Skontaktuj się z nami

Wskaźnik skarg
I-IV 2015: **0,70%**

To wartość wskaźnika skarg ERGO Hestii w ostatnim półroczu 2015 r. Wskaźnik definiujemy, jako stosunek skarg wyjaśnionych do liczby zawartych polis. W ostatnim półroczu wskaźnik ten wyniósł 0,70%. W porównaniu do poprzedniego okresu zmniejszył się o 0,06 pp.

Analiza

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



Odnosząc wskaźnik skarg z początku półrocza, który oscylował na poziomie 1,03% do wyników osiągniętych pod koniec czerwca 2015 r. (przyp. 0,97%) widzimy poprawę jakości (spadek o 0,06 pp.).

Obniżanie wskaźnika wynika przede wszystkim ze spadkowej dynamiki wolumenu skarg w poszczególnych ostatnich miesiącach 2015 r. (95%).

Na co skarżą się klienci?

W pierwszym półroczu 2015 roku 29% skarg wyjaśnionych w Biurze Zapytań i Reklamacji ERGO Hestii dotyczyło obsługi klienta, wśród których 35% spraw było zasadnych.

Najczęściej klienci zgłaszali swoje uwagi dot. błędów w ramach posprzedażowej obsługi klienta. 17% skarg zgłoszonych do ERGO Hestii związana była z procesem likwidacji szkód - zasadność roszczeń dotyczyła 49% spraw i wynikała głównie z opóźnień w obsłudze szkody.

Przyczyna	Styczeń	Luty	Marzec	Kwiecień	Maj	Czerwiec	Udział*
ProContact	27%	31%	24%	33%	30%	29%	29%
Biuro Likwidacji Szkód	17%	16%	16%	15%	19%	19%	17%
Sieć sprzedaży	13%	16%	11%	12%	12%	12%	13%
Pozostałe	42%	38%	49%	41%	40%	40%	42%

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

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



Appendix | Wskaźnik odwołań

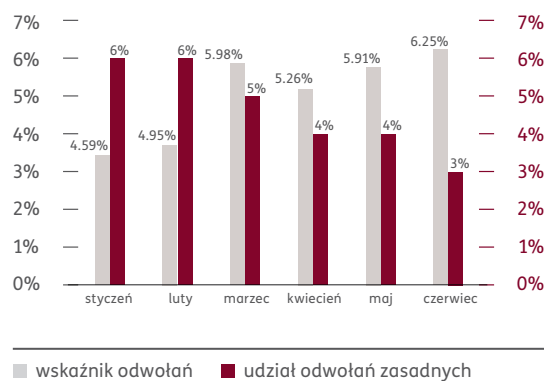
- Strona tytułowa
- Cele publikacji raportu
- Rzecznik Klienta
- Appendix
- Podsumowanie skarg i odwołań
- Wskaźnik skarg
- Wskaźnik odwołań
- Skontaktuj się z nami

Wskaźnik odwołań
I-IV 2015: **5,47%**

To wartość wskaźnika odwołań ERGO Hestii w pierwszym półroczu 2015 r. Wskaźnik definiujemy jako stosunek odwołań wyjaśnionych do liczby szkód zlikwidowanych. W pierwszym półroczu 2015 r. wskaźnik ten wyniósł 5,47%. W porównaniu do poprzedniego okresu zwiększył się o 0,88 pp., głównie za sprawą zwiększonego o 17% wolumenu odwołań.

Analiza

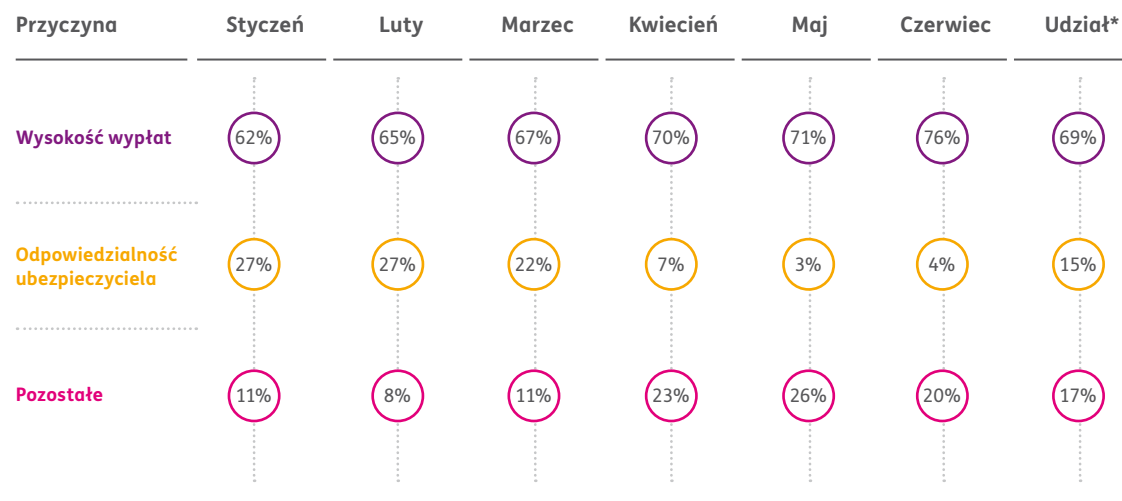
Wartość wskaźnika odwołań oraz stosunek odwołań zasadnych do wszystkich odwołań w poszczególnych miesiącach I półrocza 2015 r. kształtowały się w sposób przedstawiony na wykresie:



W pierwszym półroczu wskaźnik odwołań przedstawiał tendencję rosnącą, z 4,59% do 6,25%. Na uwagę zasługuje natomiast spadek poziomu zasadności odwołań o połowę w danym okresie. To oznacza, że pod koniec pierwszego półrocza tylko 3 na 100 odwołań było zasadnych.

Z jakiego powodu klienci się odwołują?

W ERGO Hestii dominują dwie główne przyczyny odwołań. 69% 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. 69% udział odwołań dot. wysokości wypłaconych odszkodowań w całym kwartale.



Strona tytułowa
Cele publikacji raportu
Rzecznik Klienta
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 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> >

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 skontaktować się mailowo czy wypełnić prosty formularz na stronie internetowej lub na firmowym profilu w serwisie społecznościowym Facebook - tam czeka na klientów specjalna aplikacja.

<http://www.ergohestia.pl/pomoc/wybor-formularza>