

Raport o reklamacjach i odwołaniach klientów Grupy ERGO Hestia

Raport nr 23
Podsumowanie 2020 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 2020 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

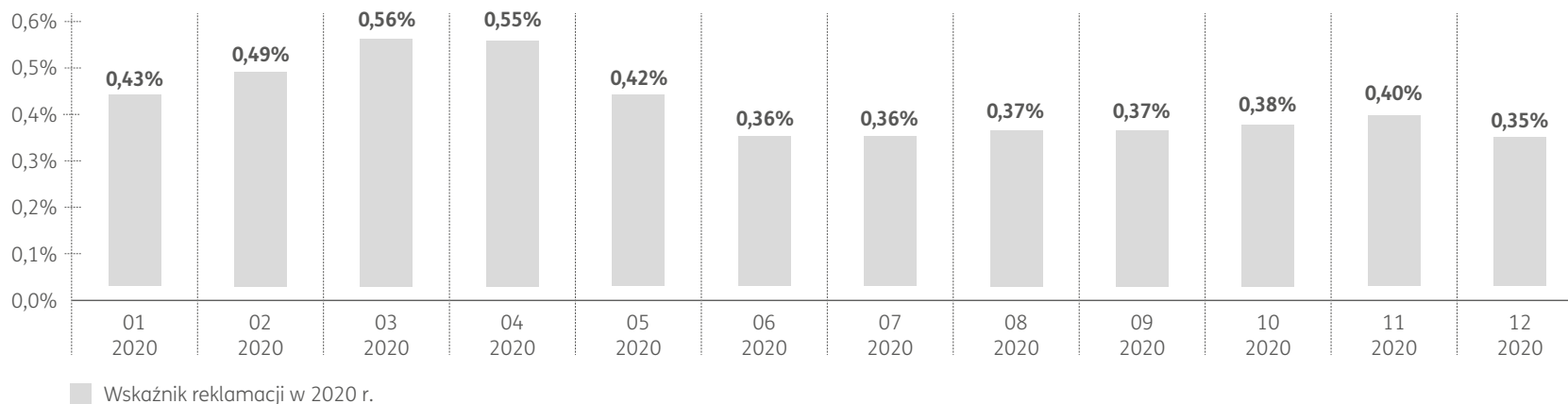
Wskaźnik
reklamacji:
2020

0,41%

To wartość wskaźnika reklamacji ERGO Hestii w 2020 r. Wskaźnik definiujemy jako stosunek reklamacji wyjaśnionych do liczby zawartych polis. W 2020 r. wskaźnik ten wyniósł 0,41%. W porównaniu do 2019 r. zmniejszył się o 0,04 punktu procentowego.

Analiza

Wartość wskaźnika reklamacji w poszczególnych miesiącach 2020 r. kształtował się następująco:



Na przestrzeni poszczególnych miesięcy 2020 r. wskaźnik reklamacji przedstawia tendencję spadkową (z 0,43% do 0,35%).

Zmniejszenie wskaźnika od stycznia 2020 r. do grudnia 2020 r. wynika przede wszystkim ze spadkowej dynamiki reklamacji (91%).

Analizując wyniki w poszczególnych miesiącach 2020 r., w pierwszym kwartale roku odnotowaliśmy wzrost wskaźnika reklamacji.

Dynamikę spadkową zaobserwowaliśmy od drugiego kwartału, po czym wskaźnik ustabilizował się aż do końca roku (brak nagłych wahań).

Podsumowanie reklamacji

Na co skarżą się klienci?

W 2020 r. 45% reklamacji wyjaśnionych w Biurze Zarządzania Jakością ERGO Hestii dotyczyło procesów obsługi klienta, wśród których 86% było niezasadnych. Najczęściej klienci zgłaszali swoje uwagi dot. błędów w obsłudze polis (obsługa po sprzedaży pojazdu oraz zmiany na polisie).

19% reklamacji zgłoszonych do ERGO Hestii dotyczyło likwidacji szkody, wśród których 70% spraw było niezasadnych i dot. głównie opóźnień w obsłudze szkód oraz utrudnionego kontaktu z opiekunem szkody.

Przyczyna	01 2020	02 2020	03 2020	04 2020	05 2020	06 2020	07 2020	08 2020	09 2020	10 2020	11 2020	12 2020	Cały rok - udział*
Obsługa klienta	42%	42%	43%	47%	46%	47%	45%	46%	45%	47%	45%	44%	45%
Likwidacja szkód	20%	24%	18%	18%	17%	18%	20%	22%	19%	19%	19%	18%	19%
Płatności	9%	8%	11%	10%	10%	9%	8%	7%	8%	9%	9%	11%	9%
Pozostałe	29%	26%	28%	25%	27%	27%	27%	25%	27%	25%	27%	26%	27%

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

Jak przedstawia zestawienie, tylko co jedenasta reklamacja dotyczyła nieprawidłowości związanej z płatnościami.

W 2020 r. pracownicy Biura Zarządzania Jakością zgłosili blisko 280 inicjatyw naprawczych, usprawniających obsługę.

Podsumowanie odwołań

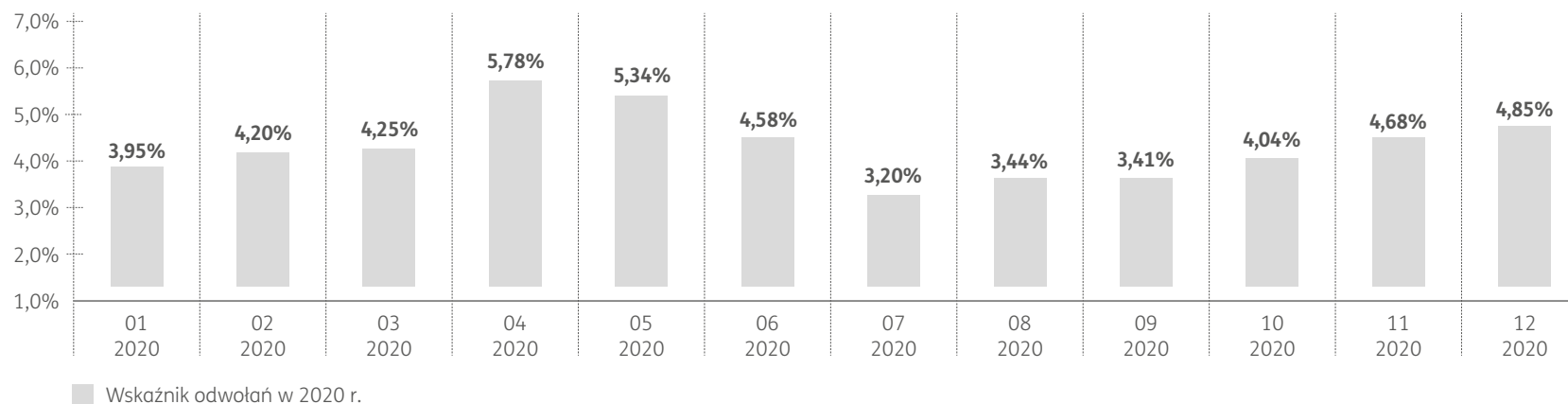
Wskaźnik
odwołań:
2020

4,25%

To wartość wskaźnika odwołań ERGO Hestii w 2020 r. Wskaźnik definiujemy jako stosunek odwołań wyjaśnionych do liczby szkód zlikwidowanych. W 2020 r. wskaźnik wyniósł 4,25%. W porównaniu do 2019 r. zwiększył się o 0,5 pp. **Zwiększenie wskaźnika wynika przede wszystkim ze spadkowej dynamiki wolumenu szkód zlikwidowanych rok do roku (91%).**

Analiza

Wartość wskaźnika odwołań w poszczególnych miesiącach 2020 r. kształtowały się następująco:



W 2020 r. wskaźnik odwołań przedstawiał tendencję wzrostową (z 3,95% do 4,85%). **W 2020 r. zaobserwowaliśmy wahania wskaźnika odwołań w poszczególnych miesiącach. Wynikało to przede wszystkim ze zmiennej dynamiki szkód w związku z pandemią.** Od kwietnia do lipca 2020 r. widać spadek wskaźnika odwołań (z 5,78% do 3,2%). Jednak w kolejnych miesiącach widać stały wzrost wskaźnika, który ostatecznie wyniósł pod koniec roku 4,85%.

Podsumowanie odwołań

Z jakiego powodu klienci się odwołują?

44% spraw wynikało z niezadowolenia klientów z odmowy wypłaty części odszkodowania. Druga kategoria związana jest z całkowitą odmową wypłaty odszkodowania (17%).

Przyczyna	01 2020	02 2020	03 2020	04 2020	05 2020	06 2020	07 2020	08 2020	09 2020	10 2020	11 2020	12 2020	Cały rok - udział*
Odmowa wypłaty części odszkodowania	43%	46%	56%	39%	41%	40%	47%	39%	45%	38%	43%	48%	44%
Odmowa wypłaty całości odszkodowania	16%	16%	1%	18%	18%	17%	19%	26%	19%	16%	17%	18%	17%
Pozostałe	41%	38%	43%	42%	40%	43%	34%	35%	36%	46%	40%	34%	40%

* to udział poszczególnych obszarów w całym roku, np. 44% udział odwołań dot. częściowej odmowy wypłaty odszkodowania w całym roku.

Na uwagę zasługuje utrzymujący się niski poziom zasadności odwołań na poziomie 0,4% w skali roku (podobnie jak w 2019 r.). To oznacza, że w 2020 r. zasadność stwierdzono zaledwie w 1 na 250 przypadków.

Główne usprawnienia 2020 r.

Zdalna obsługa – dbamy o bezpieczeństwo klientów:

Sprzedaż zdalna:

W obliczu pandemii, dbając o najwyższe standardy obsługi, szybko przestawiliśmy się na zdalną sprzedaż – zapewniliśmy klientom łatwy dostęp do ubezpieczeń bez wychodzenia z domu.

Już 10 kwietnia 2020 r. wdrożyliśmy w pełni zdalną ścieżkę sprzedaży naszych produktów dla klientów indywidualnych. Przygotowaliśmy nasze systemy sprzedażowe w taki sposób, aby uprościć klientom zawarcie ubezpieczenia majątkowego oraz na życie.

Najważniejsze cechy zdalnej sprzedaży w ERGO Hestii to m.in.:

- szybkie zawarcie ubezpieczeń z maksymalnym uproszczeniem działań zarówno po stronie klienta, jak i agenta
- kompleksowa obsługa klienta bez konieczności wychodzenia z domu
- brak dokumentacji papierowej

Zdalna ocena uszkodzeń po szkodzie:

Od 25 maja rzeczoznawcy Ergo Hestii korzystają z Mobilnej Likwidacji Szkód. System obejmuje obsługę wszystkich zleceń realizowanych w obszarze mobilnym, nawet oceny ryzyka i termowizji. Aplikacja świetnie się sprawdza zwłaszcza w czasie pandemii, ponieważ umożliwia obsługę szkód podczas wizji uszkodzonego mienia w obecności klienta z zachowaniem zasad bezpieczeństwa, a wykorzystanie różnych kanałów autoryzacji informacji nie wymaga bezpośredniej interakcji między klientem a rzeczoznawcą mobilnym.

Rozwinięcie współpracy Rzecznika Agenta 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 Agenta. 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 Agenta** pomaga w sprawach, które agenci oceniają jako trudne i wymagające natychmiastowych działań.

Ile spraw obsłużyli nasi Rzecznicy w 2020 r.?

- **Rzecznik Klienta:**

4400

wyjaśnionych spraw

Średni czas obsługi

7,6 dni roboczych

- **Rzecznik Agenta:**

2000

wyjaśnionych spraw

Średni czas obsługi

4,6 dni robocze

Stąła współpraca Rzecznika Agenta z Rzecznikiem Klienta owocuje licznymi usprawnieniami wdrażanymi w celu zapewnienia najwyższego standardu jakości obsługi klienta, jak i agenta.

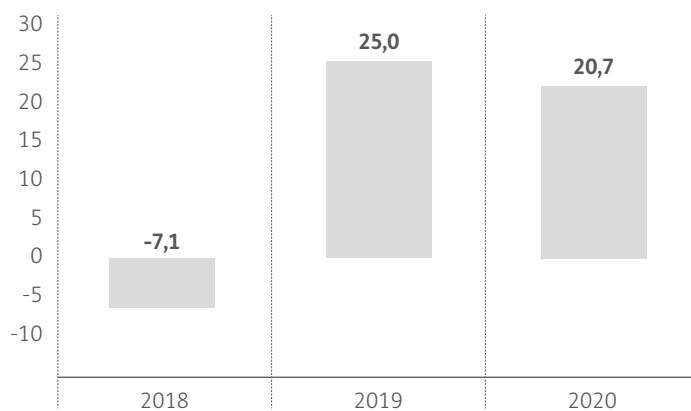
W 2020 r. nasi Rzecznicy wdrożyli 60 usprawnień.

- Raport nr 23
- Podsumowanie 2020 r.
- Cele publikacji raportu
- Podsumowanie reklamacji 2020 r.
- Podsumowanie odwołań 2020 r.
- Główne usprawnienia 2020 r.
- Rozwinięcie współpracy Rzecznika Agenta z Rzecznikiem Klienta
- Wynik NPS
- Skontaktuj się z nami

Wynik NPS:

Wskaźnik NPS: ERGO Hestia 2018-2020

Na podstawie Raportu z badania konsumenckiego dla Gwiazd Jakości Obsługi 2020



Wniosek: W perspektywie ostatnich 3 lat wskaźnik lojalności klientów wyrażony poprzez indeks NPS zwiększył się o 27,8 punktów do poziomu 20,7.

3/4 badanych wyraziło zadowolenie z obsługi oraz usług świadczonych przez ERGO Hestię.

Wśród największych ubezpieczycieli w Polsce, w 2020 r. ERGO Hestia była najbardziej rekomendowaną firmą.

Raport nr 23
Podsumowanie 2020 r.

Cele publikacji
raportu

Podsumowanie
reklamacji
2020 r.

Podsumowanie
odwołań
2020 r.

Główne
usprawnienia 2020 r.

Rozwinięcie współpracy
Rzecznika Agenta
z Rzecznikiem Klienta

Wynik NPS

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

Klienci mogą się skontaktować z Rzecznikiem Klienta poprzez formularz na stronie:

