

# Raport o reklamacjach i odwołaniach klientów Grupy ERGO Hestia

Raport nr 26  
Podsumowanie 2023 r.



Dane, które przedstawiamy w tym raporcie dotyczą 2023 roku, uwzględniają reklamacje i odwołania klientów wszystkich spółek (majątkowych i życiowych) Grupy ERGO Hestia.

Regularnie monitorujemy reklamacje i odwołania klientów, tworząc wewnętrzne raporty. Miesięczne raporty prezentują bieżącą sytuację, kwartalne pokazują tendencje, a roczne podsumowanie zawiera trendy i wdrożone rozwiązania mające na celu redukcję reklamacji.

Poziom satysfakcji klientów badamy poprzez wskaźniki reklamacji i odwołań, a także wyniki badań.

W sprawozdaniu Rzecznika Finansowego za 2023 rok ERGO Hestia zajęła

**2** miejsce

Wskaźnik  
niezadowolenia\*  
**0,78**

\* [udział wniosków do udziału w rynku]

Niski wskaźnik niezadowolenia klientów potwierdza, że **ERGO Hestia jest silną i godną zaufania marką.**

## Cel raportu

### Doskonalimy jakość

Doskonalenie jakości obsługi w firmie ubezpieczeniowej na podstawie informacji o reklamacjach klientów jest kluczowym elementem zarządzania jakością w naszej firmie. Systematycznie analizujemy reklamacje i poprawiamy obsługę, co przyczynia się do zwiększenia zadowolenia klientów i ich lojalności. Promowanie ciągłego doskonalenia wśród pracowników, wzmacnia ich zaangażowanie w poprawę obsługi klienta.



**ANALIZUJEMY**  
reklamacje i odwołania

Identyfikujemy powtarzające się problemy i trendy w reklamacjach, aby zrozumieć, dlaczego się one pojawiają.



**OPTIMALIZUJEMY**  
procesy

Wprowadzamy zmiany w procesach, które są źródłem reklamacji. Wdrażamy zmiany w procedurach i aktualizujemy systemy.



**STAWIAMY NA ROZWÓJ**  
naszych agentów  
i pracowników

Regularnie szkolimy pracowników z zakresu obsługi klienta, komunikacji oraz rozwiązywania problemów.



**STANDARYZUJEMY**  
obsługę

Opracowujemy standardy obsługi klienta, które jasno określają oczekiwania i procedury, które należy stosować.



**AUTOMATYZUJEMY**  
procesy

Wykorzystujemy technologie do automatyzacji procesów obsługi, co zwiększa efektywność, dokładność, a także skraca ich czas.



**UPRASZCZAMY JĘZYK**  
komunikacji z klientem

Dzięki temu mamy pewność, że nasze treści są zrozumiałe i proste w odbiorze.

0,20%

wskaźnik reklamacji

Wskaźnik definiujemy jako stosunek wpływu reklamacji do liczby zawartych polis.

W 2022 r. wskaźnik wynosił 0,26%.

3,96%

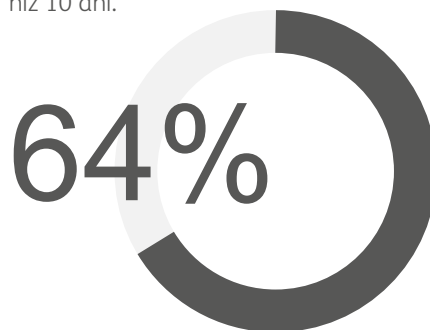
wskaźnik odwołań

Wskaźnik definiujemy jako stosunek wpływających odwołań do liczby szkód zlikwidowanych.

W 2022 r. wskaźnik wynosił 3,59%.

## Podsumowanie reklamacji i odwołań w 2023 r.

Aż 64% spraw reklamacyjnych obsługujemy w czasie krótszym niż 10 dni.



Analiza zgłoszeń naszych klientów inspirowała nas do innowacji i wprowadzania nowych rozwiązań, które lepiej spełniają potrzeby. W ramach działań naprawczych po analizie reklamacji klientów, w 2023 r.

wdrożyliśmy

>100

INICJATYW

### Główne tematy reklamacji

- 45% — Obsługa klienta
- 27% — Obsługa szkód
- 20% — Pozostałe
- 9% — Płatności/ Zarządzanie płynnością

### Główne tematy odwołań

- 67% — Wysokość wypłaty odszkodowania (świadczenia)
- 23% — Odmowa wypłaty całości odszkodowania (świadczenia)
- 9% — Odmowa wypłaty części odszkodowania (świadczenia)
- 2% — Pozostałe



Wskaźnik udziału wpływu reklamacji i odwołań do polis aktywnych informuje o proporcji reklamacji i odwołań zgłoszonych przez klientów w stosunku do całkowitej liczby aktywnych polis ubezpieczeniowych.

Dzięki planom prewencyjnym i wdrożonym inicjatywom zarówno proklienckim, jak i proagenckim, udało nam się obniżyć wskaźnik do

0,52%

## Dlaczego analiza przyczyn reklamacji na działanie agentów jest szczególnie ważna?

Zrozumienie skarg klientów pomaga w szkoleniu agentów, aby lepiej radzili sobie z trudnymi sytuacjami i poprawiali swoje umiejętności interpersonalne.

Analiza reklamacji może ujawnić procesy, które wymagają usprawnień, co może prowadzić do bardziej efektywnej pracy agentów i całej firmy.

Monitorowanie reklamacji i budowanie przewagi konkurencyjnej na tej podstawie poprawia pozycję rynkową firmy i zapewnia jej długoterminowy sukces.

## Reklamacje na działania agentów

Analiza reklamacji pozwala zidentyfikować powtarzające się problemy i niedociągnięcia w obsłudze klienta, co umożliwia wdrażanie odpowiednich działań naprawczych.

### TOP 3

kategorii reklamacji klientów

- Proces zawarcia polisy
- Dokumentacja polisowa
- Nanoszenie zmian na polisach



W 2023 r., w ramach planu prewencyjnego, zapewniliśmy stałe merytoryczne wsparcie, aby agenci mogli szybko rozwiązywać problemy i unikać reklamacji.



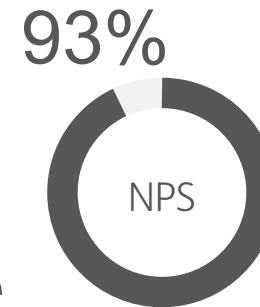
Pośrednik może przez czat połączyć się ze specjalistą, który w kilka minut wycenia pojazd, co przyspiesza obsługę klienta.



Wprowadziliśmy panel „Zgody i odstępstwa”, aby pośrednicy szybciej uzyskiwali zgodę na zawarcie polisy.

### Pytamy naszych klientów o opinię na temat procesu sprzedaży ubezpieczenia. Oto, co sądzą:

Wynik badania **Net Promoter Score (NPS)** pozwala ocenić, w jakim stopniu klienci ERGO Hestii są skłonni polecić nasze produkty lub usługi innym.



**3499**  
klientów

wyraziło swoją opinię po dokonaniu zakupu u agentów ERGO Hestii



Krytycy  
oceny 0–6



Promotorzy  
oceny 9–10  
Pasywni  
oceny 7–8

**9/10**  
klientów

jest skłonnych do polecenia produktów i usług ERGO Hestii swoim bliskim

## Dlaczego wysoka jakość obsługi jest dla nas ważna?

Wysoka jakość obsługi klienta jest dla nas fundamentem budowania długoterminowych relacji z klientami.

W branżach o wysokim poziomie konkurencji jakość obsługi klienta jest kluczowym czynnikiem wyróżniającym firmę na tle innych.

Firmy słynące z doskonałej obsługi klienta budują pozytywny wizerunek.

## Jakość obsługi – wdrazamy inicjatywy

W 2023 roku podjęliśmy szereg inicjatyw mających na celu uproszczenie obsługi i wyjście naprzeciw oczekiwaniom klientów.



### Rozwijamy zrozumiały styl komunikacji z klientem

Upraszczamy treści pism i komunikatów kierowanych do klientów, dzięki temu będą łatwe w odbiorze i zrozumiałe dla naszych klientów.



### Chatbot dla klienta i pośrednika

Chatbot pomaga klientom w identyfikacji opiekuna szkody oraz informuje, jakie dokumenty są potrzebne do finalizacji sprawy. Dzięki temu klienci mogą szybko i sprawnie przejść przez proces zgłaszania i likwidacji szkód. Umożliwia klientom szybki dostęp do informacji i usług w dowolnym momencie, bez konieczności oczekiwania na połączenie z konsultantem.



### Uproszczenie formularzy kontaktowych na stronie [www.ergohestia.pl](http://www.ergohestia.pl)

Nowe formularze są bardziej intuicyjne, napisane prostszym i bardziej zrozumiałym językiem, a także umożliwiają klientom szybką i bezpieczną autentyfikację, co zdecydowanie poprawia komfort korzystania z naszych usług online.



### Integracja z zewnętrznymi bazami danych w celu pozyskania danych

Integracja pozwala na znaczną poprawę jakości danych, którymi dysponujemy. Dzięki dostępowi do wiarygodnych i aktualnych źródeł informacji, zapewniamy bardziej precyzyjne i kompleksowe dane w naszych systemach.

Przyspiesza proces realizacji zgłoszeń, co przekłada się na zmniejszenie liczby kontaktów do klientów w celu pozyskania brakujących danych – około 50% niekompletnych zgłoszeń udaje się nam zrealizować przy pierwszym kontakcie klienta.

## Co robi Rzecznik?

### Rozwiązuje skargi i spory:

pomaga w mediacjach, starając się znaleźć satysfakcjonujące rozwiązanie dla obu stron.

### Doradza i wspiera:

udziela porad dotyczących praw klienta lub agenta, dostępnych procedur ubezpieczeniowych. Jest to szczególnie pomocne w skomplikowanych przypadkach, gdzie klient może nie być pewien swoich praw lub obowiązków.

### Monitoruje:

praktyki i procedury firmy, aby upewnić się, że są one zgodne z obowiązującymi przepisami i standardami etycznymi.

### Edukuje:

informuje klientów oraz agentów na temat ich praw i obowiązków, dostępnych produktów ubezpieczeniowych oraz procedur reklamacyjnych.

## Zgłoszenia do Rzecznika Klienta i Rzecznika Agenta



Rzecznik Klienta i Rzecznik Agenta w naszej firmie chronią prawa klientów i agentów. Ich celem jest niezależne i polubowne rozwiązywanie spraw.

Rzecznicy ERGO Hestii, analizując skargi i problemy klientów oraz agentów, wprowadzili zmiany, które poprawiły jakość usług i produktów firmy.

Zespół  
Rzecznika Klienta

289

spraw



OBSŁUŻYLIŚMY

Zespół  
Rzecznika Agenta

619

spraw



Działania Rzecznika Klienta i Rzecznika Agenta budują zaufanie klientów, poprawiają jakość i wspierają wysokie standardy obsługi.



➔ [rzecznik-klienta.ergohestia.pl](mailto:rzecznik-klienta.ergohestia.pl)  
@ [rzecznik.klienta@ergohestia.pl](mailto:rzecznik.klienta@ergohestia.pl)

➔ [rzecznik-agenta.ergohestia.pl](mailto:rzecznik-agenta.ergohestia.pl)  
@ [rzecznik.agenta@ergohestia.pl](mailto:rzecznik.agenta@ergohestia.pl)