

Raport o reklamacjach i odwołaniach klientów Grupy ERGO Hestia

Raport nr 27
Podsumowanie 2024 r.

Dane, które przedstawiamy w tym raporcie dotyczą 2024 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 2024 rok ERGO Hestia zajęła

2
miejsce

Wskaźnik
niezadowolonia*
0,68

* [udział wniosków do udziału
w rynku]

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

Cel raportu

Dосkonalimy jakość

Dосkonalenie 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.

0,19%

wskaźnik reklamacji

Wskaźnik definiujemy
jako stosunek wpływu
reklamacji do liczby
zawartych polis.

W 2023r. wskaźnik
wyniósł 0,20%

4,02%

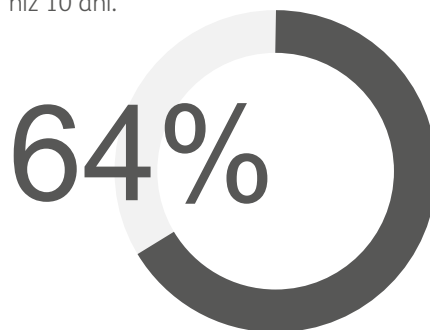
wskaźnik odwołań

Wskaźnik definiujemy
jako stosunek
wpływających odwołań
do liczby szkód
zlikwidowanych.

W 2023r. wskaźnik
wyniósł 3,96%.

Podsumowanie reklamacji i odwołań w 2024 r.

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



Główne tematy reklamacji

- 41% — Obsługa klienta
- 34% — Obsługa szkód
- 17% — Pozostałe
- 08% — Płatności/ Zarządzanie płynnością

Główne tematy odwołań

- 76% — Wysokość wypłaty odszkodowania (świadczenia)
- 22% — Odmowa wypłaty całości odszkodowania (świadczenia)
- 09% — Odmowa wypłaty części odszkodowania (świadczenia)
- 02% — Pozostałe



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

wdrożyliśmy

>52

INICJATYW



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, wskaźnik wynosi

0,57%

Dlaczego analiza przyczyn reklamacji na działania 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 20%
- Dokumentacja polisowa 17%
- Niekompletne informacje 12%



W 2024r. w ramach planu prewencyjnego stworzono manuale dla Agentów, wspierające samodzielną weryfikację kwestii związanych z Klientami, co usprawniło obsługę i uczyniło ją bardziej kompleksową.



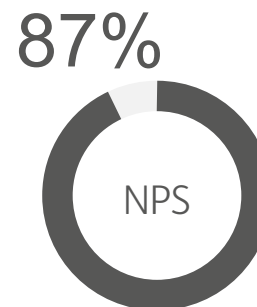
Usprawniono proces wznowień, co umożliwiło wykonanie czynności podczas kontaktu Agenta na czacie, tym samym przyspieszyło obsługę Klienta.



Wdrożono robota do generowania zaświadczeń niekomunikacyjnych, który automatycznie przesyła dokumenty na e-mail Agenta lub Klienta, skracając w efekcie czas obsługi.

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.



 **8189**
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 – wdrażamy inicjatywy

W 2024 roku podjęliśmy szereg inicjatyw mających na celu uproszczenie obsługi i wyjście naprzeciw oczekiwaniom klientów.



Usprawnienie weryfikacji klientów i skrócenie czasu oczekiwania

Wdrożono Voice Bota na infolinii, który weryfikuje Klientów kontaktujących się z infolinią. Dzięki temu usprawniono obsługę Klienta oraz skrócono czas oczekiwania.



Wygodne Umawianie Rozmów z Pracownikami Infolinii

Wprowadzono funkcję Fast Call na stronie www, która umożliwiła Klientom zamówienie rozmowy w dogodnym dla nich terminie. Interakcja jest automatycznie kierowana do bazy danych infolinii sprzedażowej. We wskazanej przez Klienta godzinie kontaktu Pracownik ERGO Hestii wykonuje połączenie, w ramach którego odpowiada na pytania.



Jasne i zrozumiałe informacje dla klientów

W ramach programu Prosty Język Komunikacji upraszczamy pisma indywidualne, formularze obsługowe i komunikaty. Uczymy pracowników jak komunikować się prosto i skutecznie, aby informacje, które przekazują były zrozumiałe. Chcemy, aby sposób, w jaki się komunikujemy był dostępny dla wszystkich klientów.

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 Agent 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

256

spraw



Zespół
Rzecznika Agent

575

spraw



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



➔ rzecznik-klienta.ergohestia.pl

@ rzecznik.klienta@ergohestia.pl

➔ rzecznik-agenta.ergohestia.pl

@ rzecznik.agenta@ergohestia.pl