



Raport o skargach i odwołaniach klientów ERGO Hestii

**Raport nr 12.
IV kwartał 2014
Podsumowanie 2014**

ERGO
HESTIA®

Raport o skargach i odwołaniach klientów ERGO Hestii

Cele publikacji raportu

Strona tytułowa	
Cele publikacji raportu	
Zmiana w odwołaniach	
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 IV kwartału oraz całego 2014 roku uwzględniają skargi i odwołania klientów wszystkich spółek Grupy ERGO Hestia. Dotychczasowe raporty przedstawiały dane uwzględniające tylko klientów ERGO Hestii (spółka majątkowa i życiowa), tym razem uwzględniliśmy również skargi klientów MTU Moje Towarzystwo Ubezpieczeń SA, które zostało włączone w struktury ERGO Hestii z dniem 31 października 2014 roku.

Ułatwienie odwołań klientom ERGO Hestii najważniejszym usprawnieniem w 2014 roku

Strona tytułowa

Cele publikacji raportu

Zmiana w odwołaniach

Appendix

Podsumowanie
skarg i odwołań

Wskaźnik skarg

Wskaźnik odwołań

Skontaktuj się z nami

Już od ponad 6 lat ERGO Hestia kładzie duży nacisk na sprawną obsługę klientów niezadowolonych z jakości oferowanych usług. Przez ten czas wdrożyliśmy ponad 500 inicjatyw poprawiających standardy obsługi i zmieniających spojrzenie biznesowe w kierunku potrzeb i wymagań naszych klientów.

W 2014 roku duży nacisk postawiliśmy na ułatwienie naszym klientom odwołania się od decyzji ubezpieczyciela.

Rozróżnienie skarg od odwołań wymaga również edukacji wśród klientów, ponieważ z perspektywy klienta są one obsługiwane przez różne dedykowane zespoły ekspertów. Głównym celem zmian dokonanych w 2014 roku w procesie odwołań klientom ERGO Hestii było skanalizowanie wpływających spraw oraz promowanie w procesie odwoławczym bezpośredniej komunikacji z ubezpieczycielem. Aby to było możliwe:

Korzyści dla klientów i poszkodowanych:

- odwołując się od decyzji ubezpieczyciela klienci i poszkodowani **mają gwarancję, że odwołanie zostanie rozpatrzone przez niezależny zespół ekspertów**, który dokona ponownej analizy zebranej dokumentacji i szczegółowo odniesie się do treści odwołania;
- zgłaszając szkodę klienci i poszkodowani mają pewność, że ERGO Hestia daje im możliwość przedstawienia wszystkich okoliczności zdarzenia;
- komunikując się z ERGO Hestią za pomocą poczty elektronicznej **zyskują czas i chronią środowisko**;
- klienci zyskują spokój, że **w przypadku kwestii spornych droga sądowa nie jest jedynym rozwiązaniem**.



Uprościliśmy proces składania odwołań – klienci oraz poszkodowani otrzymują dodatkową możliwość odwołania się od decyzji likwidatora również bezpośrednio na dedykowany adres e-mail: **✉ odwolania@ergohestia.pl** – w ten sposób klienci, którym zależy na ponownym rozpatrzeniu ich sprawy lub dostarczeniu dodatkowych informacji o zgłoszonej szkodzie, mogą skorzystać z dedykowanego kanału;



Efekty ułatwienia są już widoczne na podstawie statystyk dot. wpływu odwołań pocztą elektroniczną. Jeszcze w styczniu 2014 co trzecie odwołanie od decyzji ERGO Hestii wpływało drogą elektroniczną (33% udział), już w grudniu ubiegłego roku udział odwołań, które otrzymaliśmy za pośrednictwem tego kanału wzrósł do 46%. Oznacza to, że praktycznie już co drugie odwołanie wpływa za pośrednictwem e-maila.

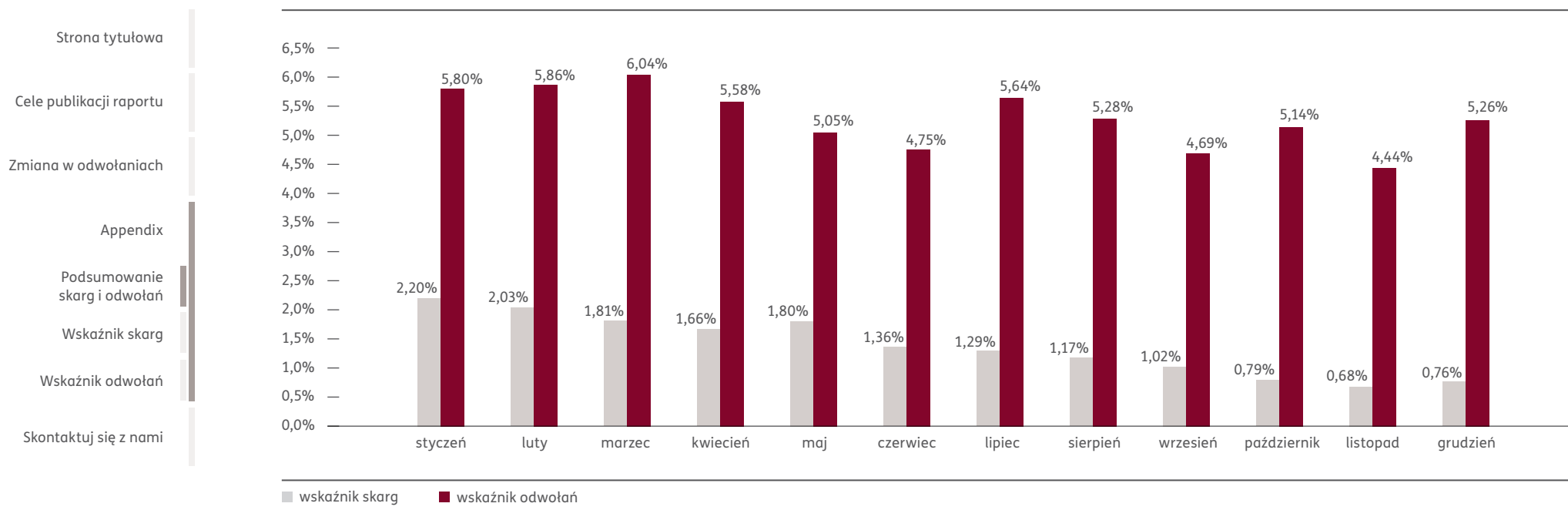


Zmodyfikowaliśmy treści wysyłanych decyzji poprzez dodanie odpowiednich klauzul przypominających klientom o ich prawach do odwoływania się bezpośrednio do towarzystwa ubezpieczeń;



Przedstawiliśmy dodatkowe informacje dot. procedur odwoławczych i możliwości kontaktu również na firmowej stronie internetowej – tutaj najistotniejszą zmianą było utworzenie zakładki **Odwołania** na stronie **www.ergohestia.pl** – gdzie klienci mogą przeczytać o terminach obsługi oraz sposobie składania odwołań.

Appendix | Podsumowanie skarg i odwołań | 2014 r.



Podsumowanie wskaźnika skarg

Na przestrzeni poszczególnych miesięcy 2014 roku wskaźnik skarg obniżył się aż 3-krotnie z 2,2% do 0,76%. W całym 2014 r. poziom skarg w stosunku do sprzedaży stale spadał. Aktualny trend oznacza, że coraz więcej klientów pozytywnie ocenia wysoką jakość świadczonych usług przez ERGO Hestię.

Podsumowanie wskaźnika odwołań

W 2014 roku wskaźnik odwołań obniżył się o 0,55 pp. z 5,8% w styczniu do 5,26% w grudniu. Obniżenie wskaźnika wynika przede wszystkim z 18% spadku wolumenu odwołań w całym roku. Spadek wskaźnika oznacza, że coraz mniej klientów i poszkodowanych odwołuje się od decyzji naszych likwidatorów.

Stałe podnoszenie poziomu jakości wynika przede wszystkim z reakcji ERGO Hestii na wnioski płynące z sygnałów niezadowolonych klientów. W 2014 r. wdrożyliśmy 60 inicjatyw usprawniających obsługę naszych klientów.

Appendix | Wskaźnik skarg

Strona tytułowa

Cele publikacji raportu

Zmiana w odwołaniach

Appendix

Podsumowanie skarg i odwołań

Wskaźnik skarg

Wskaźnik odwołań

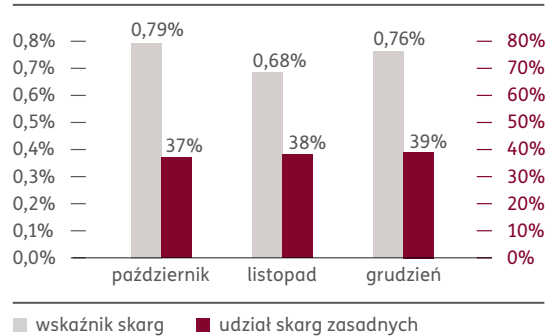
Skontaktuj się z nami

Wskaźnik skarg
X-XII 2014: **0,75%**

To wartość wskaźnika skarg ERGO Hestii w ostatnim kwartale 2014 r. Wskaźnik definiujemy, jako stosunek skarg wyjaśnionych do liczby zawartych polis. W ostatnim kwartale wskaźnik ten wyniósł 0,75%. W porównaniu do poprzedniego kwartału zmniejszył się o 0,42 pp.

Analiza

Wartość wskaźnika skarg oraz stosunek skarg zasadnych do wszystkich skarg w poszczególnych miesiącach IV kw. 2014 r. kształtowały się w sposób przedstawiony na wykresie:



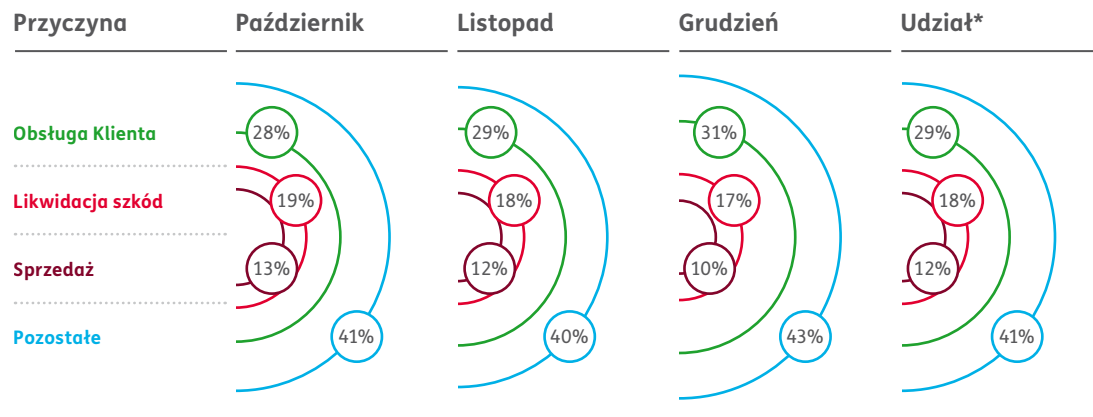
Odnosząc wskaźnik skarg z początku czwartego kwartału, który oscylował na poziomie 0,79% do wyników osiągniętych pod koniec IV kwartału 2014 r. (przyp. 0,76%) widzimy poprawę jakości (spadek o 0,03 pp.).

Na przestrzeni poszczególnych miesięcy IV kwartału 2014 roku wskaźnik skarg przedstawia również tendencję malejącą (z 0,79% do 0,76%). **Obniżanie wskaźnika wynika przede wszystkim ze wzrostowej dynamiki wolumenu sprzedanych polis w ostatnich miesiącach (110%).**

Na co skarżą się klienci?

W czwartym kwartale 2014 roku 29% skarg wyjaśnionych w Biurze Zapytań i Reklamacji ERGO Hestii dotyczyło obsługi klienta, wśród których 62% spraw było niezasadnych. Najczęściej klienci zgłaszali swoje uwagi dot. błędów w ramach posprzedażowej obsługi klienta.

18% skarg zgłoszonych do ERGO Hestii związana była z procesem likwidacji szkód – zasadność roszczeń dotyczyła 44% spraw i wynikała głównie z opóźnień w obsłudze szkody.



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

* to udział poszczególnych obszarów w całym kwartale, np. 18% udział skarg dot. likwidacji szkód w całym kwartale.

ERGO
HESTIA

Appendix | Wskaźnik odwołań

Strona tytułowa

Cele publikacji raportu

Zmiana w odwołaniach

Appendix

Podsumowanie skarg i odwołań

Wskaźnik skarg

Wskaźnik odwołań

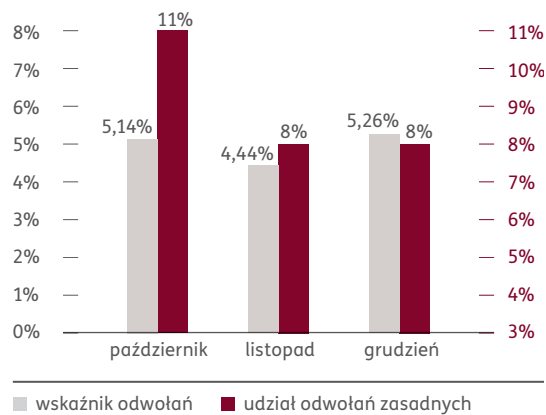
Skontaktuj się z nami

Wskaźnik odwołań
X – XII 2014: **4,93%**

To wartość wskaźnika odwołań ERGO Hestii w czwartym kwartale 2014 r. Wskaźnik definiujemy jako stosunek odwołań wyjaśnionych do liczby szkód zlikwidowanych. W IV kwartale 2014 r. wskaźnik ten wyniósł 4,93%. W porównaniu do poprzedniego kwartału zmniejszył się o 0,28 pp., głównie za sprawą zmniejszonego o 3% wolumenu odwołań.

Analiza

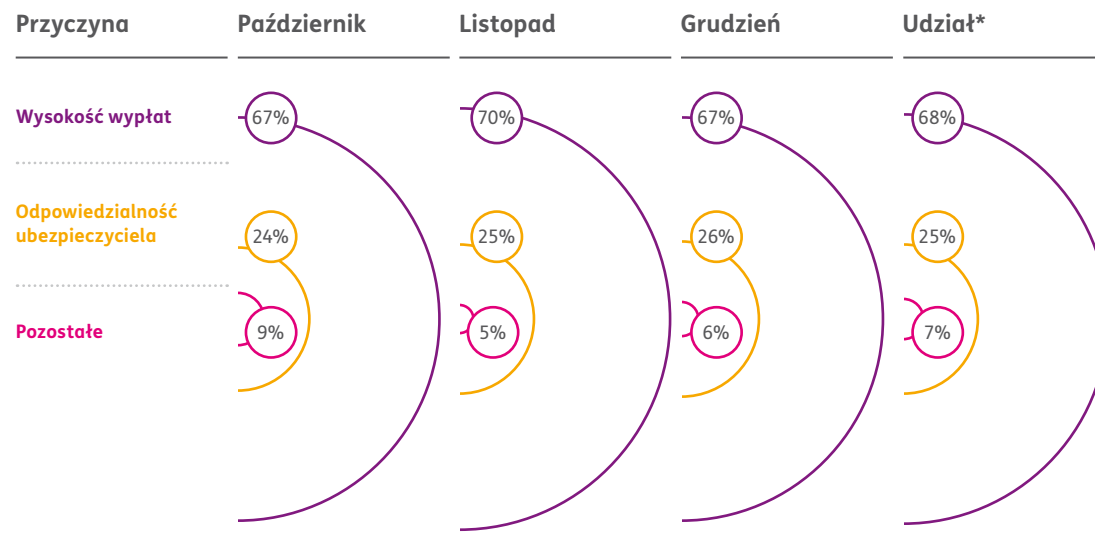
Wartość wskaźnika odwołań oraz stosunek odwołań zasadnych do wszystkich odwołań w poszczególnych miesiącach IV kw. 2014 r. kształtowały się w sposób przedstawiony na wykresie:



W IV kwartale wskaźnik odwołań przedstawiał tendencję rosnącą, z 5,14% w październiku do 5,26% w grudniu. Na uwagę zasługuje utrzymanie się poziomu zasadności odwołań na marginalnym poziomie 9% w całym kwartale. To oznacza, że tylko 9 na 100 odwołań było zasadnych.

Z jakiego powodu klienci się odwołują?

W ERGO Hestii dominują dwie główne przyczyny odwołań. 68% 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. 68% udział odwołań dot. wysokości wypłaconych odszkodowań w całym kwartale.

ERGO
HESTIA®

Strona tytułowa
Cele publikacji raportu
Zmiana w odwołaniach
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