

# **Raport o skargach i odwołaniach klientów Ergo Hestii**

Raport nr 10.

II kwartał 2014 r.

**ERGO**  
HESTIA®

# Raport o skargach i odwołaniach klientów Ergo Hestii

**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.**

**Jako pierwsi na rynku ubezpieczeń** postanowiliśmy zaprezentować kluczowe informacje z naszych raportów i udostępnić je na stronie **[www.ergohestia.pl](http://www.ergohestia.pl)**

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

# Usprawnienia

Inspiracją do wprowadzania zmian w Ergo Hestii są niezadowolenie i opinie klientów. Kolejne zmiany w procesach obsługowych przeprowadzane przez Biuro Zapytań i Reklamacji Ergo Hestii są zależne od głosu klienta. Poniżej prezentujemy najważniejszą zmianę dla klientów w ostatnim okresie – uproszczenie w procesie obsługi odwołań klientów od decyzji ubezpieczyciela.

Głównym celem zmian w procesie odwołań jest podkreślenie dodatkowej możliwości bezpośredniego kontaktu z ubezpieczycielem, gdy klienci nie są zadowoleni z decyzji likwidatora. Dlatego uprościliśmy proces. Teraz klienci oraz poszkodowani otrzymują dodatkową możliwość odwołania się od decyzji likwidatora Ergo Hestii bezpośrednio na dedykowany adres e-mail: **odwolania@ergohestia.pl**

W ten sposób wychodzimy naprzeciw oczekiwaniom klientów, którym zależy na ponownym rozpatrzeniu ich sprawy lub dostarczeniu nowych informacji do zlikwidowanej szkody.

Aby zwiększyć świadomość klientów dodaliśmy również informację przypominającą o ich prawach do odwoływania się bezpośrednio do towarzystwa ubezpieczeń. W tym celu powstały nowe wzory pism likwidacyjnych.

Zmianami została objęta również firmowa strona internetowa **www.ergohestia.pl**. Najistotniejsza z nich dotyczy utworzenia zakładki „Odwołania”, gdzie udostępniamy klientom informacje na temat terminów obsługi oraz sposobie składania odwołań.

## Główne korzyści dla klienta lub poszkodowanego po wprowadzeniu zmian:



Gwarancja rozpatrzenia odwołania przez niezależny zespół ekspertów, który dokona ponownej analizy zebranej dokumentacji i szczegółowo odniesie się do treści odwołania (tzw. II instancja).



Dedykowany adres e-mail:  
**odwolania@ergohestia.pl**



Pewność analizy nowych okoliczności zdarzenia.



Dodatkowa informacja o możliwości odwołania już w ramach decyzji likwidacyjnej.



Przypomnienie o dodatkowych informacjach i dokumentach – ponownie w odpowiedzi na odwołanie przypominamy, że jeżeli poszkodowani są w posiadaniu informacji bądź dokumentów wskazujących na nowe, nieznanne dotąd okoliczności sprawy powinni je przesłać do ubezpieczyciela.



Dodatkowa możliwość wyjaśnienia kwestii spornych z ubezpieczycielem – droga sądowa nie jest jedynym rozwiązaniem.

## Wskaźnik skarg | IV – VI 2014: **0,81%**

To wartość wskaźnika skarg Ergo Hestii w drugim kwartale 2014 r. Wskaźnik definiujemy, jako stosunek skarg wyjaśnionych do liczby zawartych polis. W ostatnim kwartale wskaźnik ten wyniósł 0,81%. W porównaniu do poprzedniego kwartału zmniejszył się o 0,06 pp.

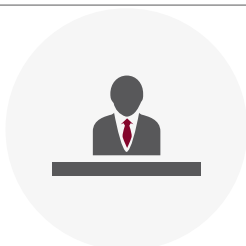
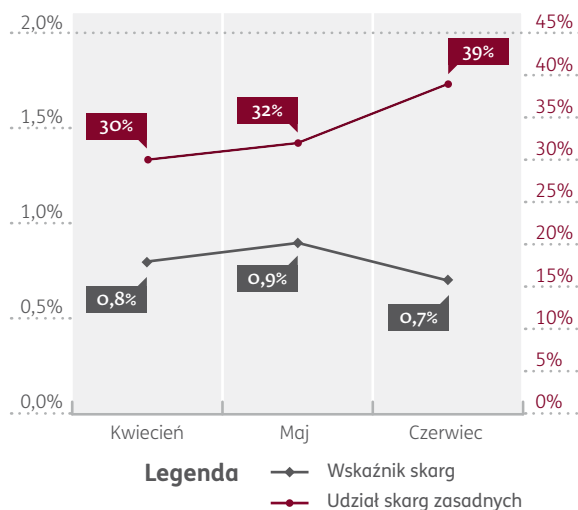
### Analiza

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

Odnosząc wskaźnik skarg z kwietnia, który oscylował na poziomie 0,8% do wyników osiągniętych pod koniec II kwartału 2014 r. (0,7%) widzimy poprawę jakości obsługi klientów (spadek o 0,1 pp).

Na przestrzeni poszczególnych miesięcy II kwartału 2014 roku wskaźnik skarg przedstawia tendencję malejącą.

**Obniżanie wskaźnika wynika przede wszystkim ze spadkowej, 88% dynamiki skarg w całym okresie.**



#### Obsługa klienta

W drugim kwartale 2014 roku 31% skarg wyjaśnionych w Biurze Zapytań i Reklamacji Ergo Hestii dotyczyło obsługi klienta, wśród których 80% zgłoszeń było niezasadnych.

#### Obsługa klienta

Najczęściej klienci zgłaszali swoje uwagi dot. opóźnień w procesie posprzedażowej obsługi klienta.



#### Likwidacja szkód

22% skarg zgłoszonych do Ergo Hestii związana była z procesem likwidacji szkód

### Na co skarżą się klienci?

W drugim kwartale 2014 roku 31% skarg wyjaśnionych w Biurze Zapytań i Reklamacji Ergo Hestii dotyczyło obsługi klienta, wśród których 80% zgłoszeń było niezasadnych. Najczęściej klienci zgłaszali swoje uwagi dot. opóźnień w procesie posprzedażowej obsługi klienta. To wskazuje nam na większe oczekiwania dot. poziomu obsługi, jakiego dzisiaj klienci oczekują od ubezpieczycieli.

22% skarg zgłoszonych do Ergo Hestii związana była z procesem likwidacji szkód – zasadność roszczeń dotyczyła połowy przypadków i wynikała głównie z opóźnień w obsłudze szkody.

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

	Obsługa klienta	Likwidacja szkód	Sprzedaż	Pozostałe
Kwiecień	38%	20%	13%	30%
Maj	26%	23%	10%	41%
Czerwiec	30%	24%	13%	32%
Udział*	31%	22%	12%	35%

\* to udział poszczególnych obszarów w całym kwartale, np. 22% udział skarg dot. likwidacji szkód w całym kwartale.

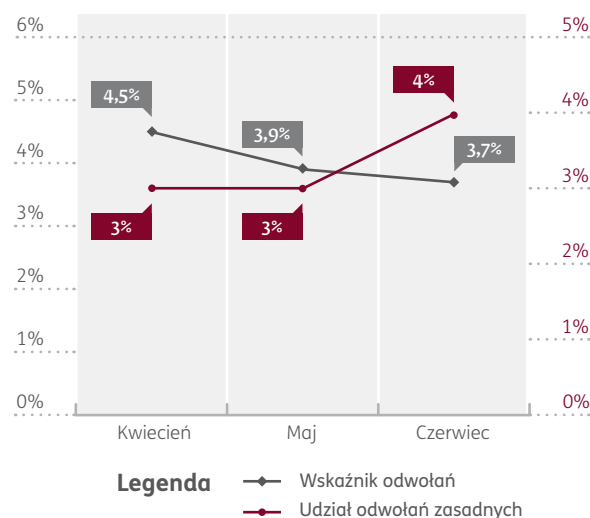
## Wskaźnik odwołań | IV – VI 2014: **4,03%**

To wartość wskaźnika odwołań Ergo Hestii w drugim kwartale 2014 r. Wskaźnik definiujemy jako stosunek odwołań wyjaśnionych do liczby szkód zlikwidowanych. W II kwartale 2014r. wskaźnik ten wyniósł 4,03%. W porównaniu do poprzedniego kwartału zmniejszył się o 0,62 pp.

### Analiza

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

W II kwartale wskaźnik odwołań przedstawiał tendencję malejącą, z 4,5% w kwietniu do 3,7% w czerwcu. Na uwagę zasługuje utrzymanie się zasadności odwołań na marginalnym poziomie 3,4% w całym kwartale. To oznacza, że 96,6% odwołań było niezasadnych.



### Z jakiego powodu klienci się odwołują?

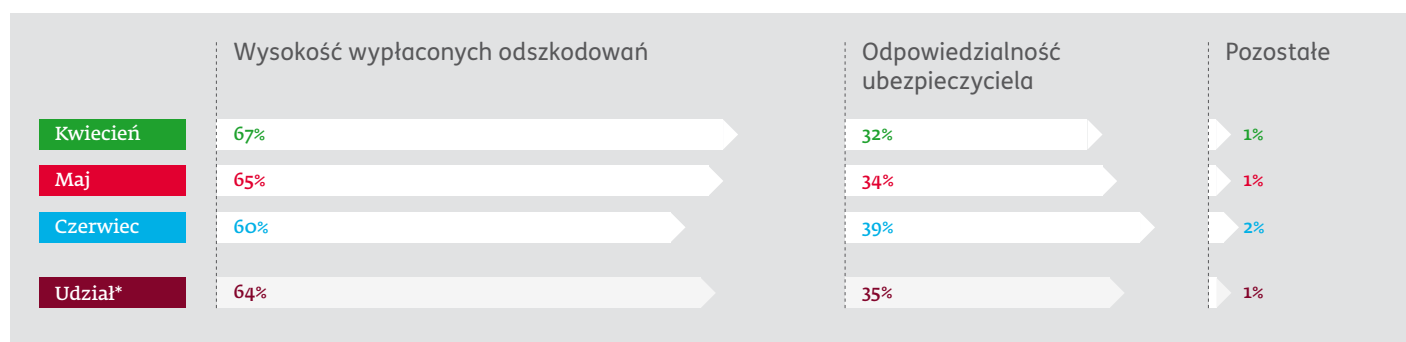
W Ergo Hestii dominują dwie główne przyczyny odwołań. 64% spraw wynikało z niezadowolenia klientów z wysokości odszkodowania. Druga kategoria związana jest z zakresem odpowiedzialności w szkodzie.

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.



64% spraw wynikało z niezadowolenia klientów z wysokości odszkodowania

Druga kategoria odwołań związana jest z zakresem odpowiedzialności w szkodzie.



\* to udział poszczególnych obszarów w całym kwartale, np. 64% udział odwołań dot. wysokości wypłaconych odszkodowań w całym kwartale.

## **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>