



Raport o reklamacjach i odwołaniach
klientów Grupy ERGO Hestia

Raport nr 20.
II półrocze 2017
Podsumowanie 2017

ERGO
HESTIA®

Raport o reklamacjach i odwołaniach klientów Grupy ERGO Hestia

Cele publikacji raportu

Strona tytułowa

Cele publikacji raportu

Rzecznik Agenta

Appendix

Podsumowanie reklamacji i odwołań 2017

Wskaźnik reklamacji

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 reklamacje i odwołania. Tworzenie wewnętrznych raportów jest dla nas standardowym działaniem, które wykonujemy cyklicznie – raporty miesięczne przedstawiają aktualną sytuację, kwartalne pokazują tendencje w reklamacjach i odwołaniach, a w podsumowaniu rocznym **prezentujemy trendy i wdrożone rozwiązania.**

Zdecydowaliśmy się wybrać wskaźnik reklamacji, a także odwołań, co jest **innowacyjnym podejściem** do badania poziomu satysfakcji klientów z decyzji podejmowanych przez nasze towarzystwo ubezpieczeń.

Przedstawione w niniejszym raporcie dane dotyczące II półrocza oraz całego 2017 roku uwzględniają reklamacje i odwołania klientów wszystkich spółek (majątkowych i życiowych) i marek oferowanych przez Grupę ERGO Hestia.

Dzięki wdrażaniu wniosków ze skarg i odwołań, nieustannie zmieniamy się dla klientów. Działania realizowane przez ERGO Hestię w ubiegłym roku znalazły swoje odzwierciedlenie już po raz 8 w najniższym wskaźniku skarg, skierowanych przez klientów do Rzecznika Finansowego.

Od marca ubiegłego roku również nasi pośrednicy mają swojego reprezentanta w firmie – Rzecznika Agenta.

Główne usprawnienia 2017

Powołanie Rzecznika Agentów i jego współpraca z Rzecznikiem Klienta



Po dużym sukcesie ERGO Hestii, jakim było ustanowienie w połowie 2015 r. Rzecznika Klienta, w marcu 2017 r. uruchomiliśmy Rzecznika Agentów. Podobnie, jak w przypadku Rzecznika Klienta, wprowadziliśmy tę funkcję jako pierwszy ubezpieczyciel w Polsce. Przewagą naszych Rzeczników jest stała wymiana doświadczeń i kompleksowa obsługa zarówno agentów, jak i klientów ERGO Hestii.



Stąła współpraca Rzecznika Agentów z Rzecznikiem Klienta owocuje kluczowymi w firmie usprawnieniami wdrażanymi w celu zapewnienia najwyższego standardu jakości obsługi klienta, jak i agentów. W 2017 r. nasi Rzecznicy wdrożyli ponad 70 usprawnień... i stale zgłaszają nowe!



Czym zajmują się nasi Rzecznicy?

- **Rzecznik Klienta** umożliwia klientom spersonalizowany kontakt w niestandardowych sprawach.
- **Rzecznik Agentów** pomaga w sprawach, które agenci oceniają jako trudne i wymagające natychmiastowych działań.

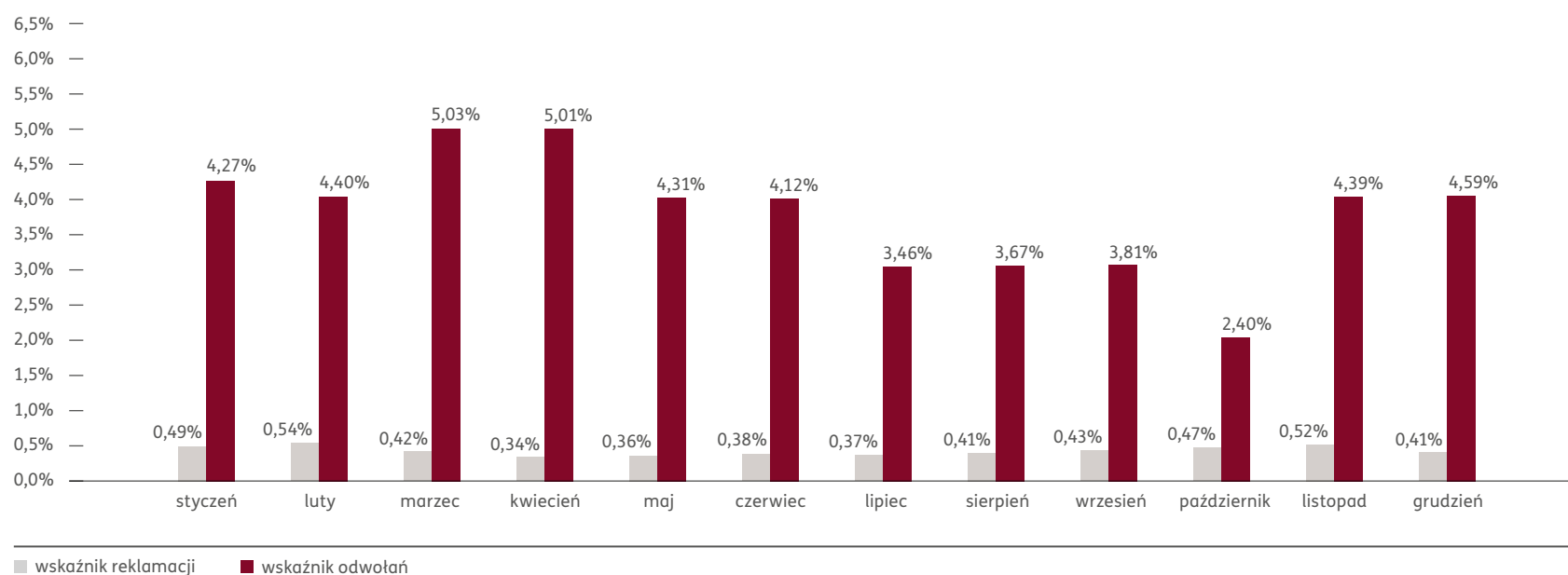


Ile spraw obsłużyli nasi Rzecznicy w 2017 r.?

- **Rzecznik Agentów:**
 - Wyjaśnione sprawy: **1600**
 - Czas obsługi spraw: **3 dni robocze**
 - Dominujący kanał kontaktu: **e-mail (85%)**
- **Rzecznik Klienta:**
 - Wyjaśnione sprawy: **5500**
 - Czas obsługi spraw: **7 dni roboczych**
 - Dominujący kanał kontaktu: **formularz na stronie www (48%)**

Appendix | Podsumowanie skarg i odwołań | 2017 r.

- Strona tytułowa
- Cele publikacji raportu
- Rzecznik Agenta
- Appendix
- Podsumowanie reklamacji i odwołań 2017
- Wskaźnik reklamacji
- Wskaźnik odwołań
- Skontaktuj się z nami



Podsumowanie wskaźnika reklamacji

Na przestrzeni poszczególnych miesięcy 2017 r. wskaźnik reklamacji zwiększał się – szczególnie od kwietnia do listopada (o 0,18 pp.) dochodząc do poziomu 0,52%. Ostatecznie pod koniec roku obniżył się do poziomu 0,41%. Wyniki wskaźnika reklamacji w 2017 r. jasno pokazują, że ERGO Hestia stale podnosi standardy jakości obsługi klientów. Wystarczy porównać wyniki z 2017 r. do 2016 r., aby przekonać się, że wskaźnik polepszył się o 0,2 pp. To znaczy, że coraz mniej klientów składa reklamacje na jakość obsługi ERGO Hestii.

Podsumowanie wskaźnika odwołań

W 2017 r. wskaźnik odwołań zwiększył się o 0,3 pp. pp. z 4,3% w styczniu do 4,6% w grudniu. Odnosząc wskaźnik z 2017 r. do 2016 r. wyraźnie widać poprawę jakości naszej likwidacji szkód. Wskaźnik roczny zmniejszył się o 0,8 pp. z 4,9% w 2016 r. do 4,07% w 2017 r. To znaczy, że coraz mniej klientów ERGO Hestii odwołuje się od decyzji naszych likwidatorów.



Appendix | Podsumowanie reklamacji | 2. półrocze 2017 r.

Strona tytułowa

Cele publikacji raportu

Rzecznik Agenta

Appendix

Podsumowanie reklamacji i odwołań 2017

Wskaźnik reklamacji

Wskaźnik odwołań

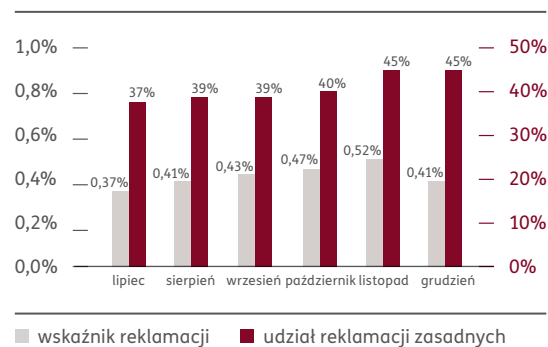
Skontaktuj się z nami

Wskaźnik reklamacji
VII-XII 2017: **0,44%**

To wartość wskaźnika reklamacji ERGO Hestii w pierwszym półroczu 2017 r. Wskaźnik definiujemy, jako stosunek reklamacji wyjaśnionych do liczby zawartych polis. W drugiej połowie 2017 roku wskaźnik ten wyniósł 0,44%. W porównaniu do pierwszej połowy 2017 r. zwiększył się o 0,2 pp.

Analiza

Wartość wskaźnika reklamacji oraz stosunek reklamacji zasadnych do wszystkich reklamacji w poszczególnych miesiącach II półrocza 2017 r. kształtowały się następująco:



Na przestrzeni poszczególnych miesięcy drugiej połowy 2017 r. wskaźnik reklamacji przedstawia tendencję rosnącą (z 0,37% do 0,41%). Zwiększenie wskaźnika od lipca 2017 r. do grudnia 2017 r. wynika przede wszystkim ze wzrostowej dynamiki wolumenu reklamacji (132%).

Na co skarżą się klienci?

W drugim półroczu 2017 r. 29% reklamacji wyjaśnionych w Biurze Zarządzania Jakością ERGO Hestii dotyczyło obsługi klienta, wśród których 60% było zasadnych. Najczęściej klienci zgłaszali swoje uwagi dot. opóźnień i błędów w obsłudze polis.

23% reklamacji zgłoszonych do ERGO Hestii dotyczyła likwidacji szkód, wśród których 66% spraw było niezasadnych.

Przyczyna	Lipiec	Sierpień	Wrzesień	Październik	Listopad	Grudzień	Udział*
Obsługa Klienta	26%	25%	27%	28%	30%	34%	29%
Biuro Likwidacji Szkód	24%	20%	22%	25%	24%	22%	23%
Sieć sprzedaży	8%	11%	10%	8%	8%	9%	9%
Pozostałe	41%	45%	41%	39%	38%	35%	40%

Jak przedstawia zestawienie, tylko co jedenasta reklamacja dotyczyła nieprawidłowości podczas zawierania ubezpieczeń.

* to udział poszczególnych obszarów w całym półroczu, np. 29% udział reklamacji dot. likwidacji szkód w całym półroczu.



Appendix | Podsumowanie odwołań | 2. półrocze 2017 r.

Strona tytułowa

Cele publikacji raportu

Rzecznik Agenta

Appendix

Podsumowanie reklamacji i odwołań 2017

Wskaźnik reklamacji

Wskaźnik odwołań

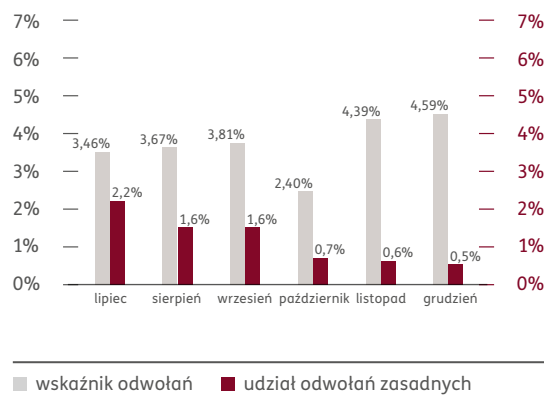
Skontaktuj się z nami

Wskaźnik odwołań
VII-XII 2016: **3,7%**

To wartość wskaźnika odwołań ERGO Hestii w drugim półroczu 2017 r. Wskaźnik definiujemy jako stosunek odwołań wyjaśnionych do liczby szkód zlikwidowanych. W II półroczu 2017 r. wskaźnik wyniósł 3,7%. W porównaniu do pierwszego półrocza 2017 r. zmniejszył się o 0,8 pp. **Zmniejszenie wskaźnika wynika przede wszystkim ze wzrostowej dynamiki wolumenu zlikwidowanych szkód (116%).**

Analiza

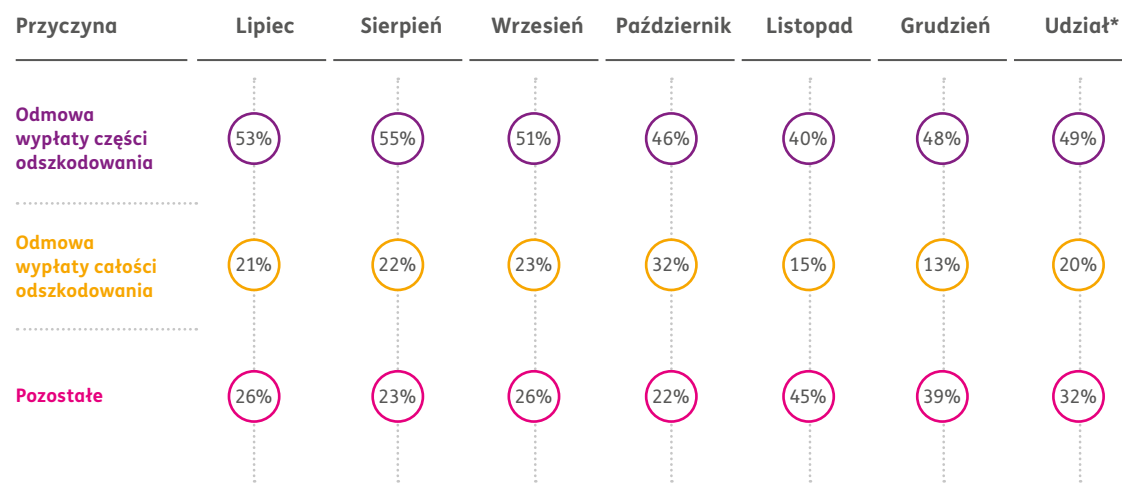
Wartość wskaźnika odwołań oraz stosunek odwołań zasadnych do wszystkich odwołań w poszczególnych miesiącach II półrocza 2017 r. kształtowały się następująco:



W drugim półroczu 2017 r. wskaźnik odwołań przedstawiał tendencję wzrostową (z 3,5% do 4,6%). Na uwagę zasługuje utrzymujący się niski poziom zasadności odwołań na poziomie 1,2% w skali półrocza. To oznacza, że w ostatnim półroczu średnio tylko 1 na 100 odwołań było zasadnych.

Z jakiego powodu klienci się odwołują?

49% spraw wynikało z niezadowolenia klientów wynikającego z odmowy wypłaty części odszkodowania. Druga kategoria związana jest z całkowitą odmową odszkodowania (20%).



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 półroczu, np. 49% udział odwołań dot. częściowej odmowy wypłaty odszkodowania w całym półroczu.



- Strona tytułowa
- Cele publikacji raportu
- Rzecznik Agenta
- Appendix
- Podsumowanie reklamacji i odwołań 2017
- Wskaźnik reklamacji
- Wskaźnik odwołań
- 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



telefonicznie, pod numerem: 801 107 107 lub 58 555 5 555



pisemnie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot.

ERGO Hestia nie ogranicza tematów, które klienci mogą poruszyć w dialogu z Rzecznikiem Klienta. Również klienci wybierają kanał kontaktu – czat lub formularz znajdujące się na stronie

<http://www.rzecznik-klienta.ergohestia.pl>

