

UNIQA Instytucją Roku 2016

- **UNIQA zdobyła tytuł Instytucja Roku 2016 w dwóch kategoriach: Najlepsza jakość obsługi w kanałach zdalnych i Najlepsza jakość obsługi w placówkach**
- **Drugi rok z rzędu tytuł trafia do UNIQA**
- **Badanie przeprowadził niezależny portal MojeBankowanie.pl**
- **UNIQA stale wprowadza zmiany, które poprawiają jakość obsługi klienta w każdym kanale**

UNIQA została Instytucją Roku 2016. W ubezpieczeniowej kategorii Najlepsza jakość obsługi w kanałach zdalnych zajęła 3. pozycję. Z kolei w kategorii Najlepsza jakość obsługi w placówkach uplasowała się na 3. miejscu. Celem rankingu Instytucja Roku jest promowanie i wyróżnianie firm proklienckich.

Eksperti portalu MojeBankowanie.pl już drugi rok z rzędu badali jakość obsługi klientów w towarzystwach ubezpieczeniowych, bankach i firmach telekomunikacyjnych. W ostatniej edycji przebadali jeszcze więcej firm niż w ubiegłorocznej. W sumie w każdej z kategorii zorganizowanych zostało sześć edycji badania.

*- Bardzo nas cieszy, że drugi rok z rzędu zdobywamy tytuł Instytucja Roku. A jeszcze bardziej, że w drugiej edycji uzyskaliśmy ten tytuł aż w dwóch kategoriach. Potwierdza to, że nasza stała praca nad poprawą jakości obsługi klientów ma sens i zapewniam, że to wyróżnienie jest dla nas dodatkową motywacją. Mamy pełną świadomość, że dziś klient musi być obsłużony na najwyższym poziomie w najwygodniejszy dla niego sposób i w najbardziej dogodnej dla niego porze – mówi **Jarosław Matusiewicz, prezes spółek UNIQA w Polsce.** – Jednym z najważniejszych wyzwań UNIQA na rok 2017 jest taka optymalizacja procesów, która spowoduje zmniejszenie formalności wymaganych od klienta do minimum – dodaje.*

Plan UNIQA na obecny rok to także m.in. stworzenie na stronie korporacyjnej www.uniqa.pl serwisu dla klientów, który pozwoli im samodzielnie sprawdzić status szkody, bieżące płatności czy zmiany w umowach. Dodatkowo, wykorzystując elektroniczne kanały kontaktu, UNIQA chce na bieżąco informować klientów, co dzieje się ze zgłoszoną przez nich szkodą, przesłanym dokumentem sprzedaży pojazdu, czy każdym innym zgłoszeniem. Poza tym cel na ten rok zakłada przyspieszenie procesu likwidacji prostych szkód poprzez nadanie odpowiednich kompetencji konsultantom, tak aby od razu po przyjęciu zgłoszenia i rejestracji szkody klient mógł otrzymać decyzję.

- Z roku na rok klienci coraz chętniej korzystają ze zdalnych kanałów kontaktu z firmą ubezpieczeniową. Nie koncentrujemy się jednak wyłącznie na poprawie jakości tego obszaru. Również w naszych jednostkach terenowych regularnie przeprowadzamy badania tajemniczego klienta, by sprawdzać jakość obsługi klientów – mówi prezes UNIQA Polska.

Badanie jakości obsługi w placówkach przeprowadzone przez portal MojeBankowanie.pl składa się z sześciu bloków, odzwierciedlających proces sprzedaży produktów. Ocenie podlega: pierwsze wrażenie, płynność obsługi, powitanie, komfort obsługi, rozmowa z doradcą oraz zakończenie rozmowy.

Z kolei badanie jakości obsługi w kanałach zdalnych składa się z trzech bloków, odpowiadających sposobowi szukania i realizacji kontaktu przez przeciętnego klienta:

- Strona www oraz dostępne kanały kontaktu
- Kontakt z infolinią
- Kontakt drogą elektroniczną (email, formularz kontaktowy)
- Nowość roku 2016 – kontakt przez czat i wideoczat.

W sumie pod lupę wzięto 42 firmy ubezpieczeniowe. UNIQA jest jednym z nielicznych towarzystw ubezpieczeniowych na rynku, które na stronie www umożliwia klientom kontakt zarówno za pośrednictwem formularzy kontaktowych, jak również czatu i wideoczatu.

MojeBankowanie.pl to portal o tematyce finansowo-biznesowej. Ważnym zadaniem portalu jest sporządzanie rankingów jakości pracy banków, towarzystw ubezpieczeniowych oraz firm telekomunikacyjnych.

Więcej o UNIQA na www.uniqa.pl

Wszystkie informacje o rankingu oraz wyniki są dostępne na stronie www.instytucjaroku.pl

UNIQA w Polsce reprezentują spółki UNIQA TU oraz UNIQA TU na Życie, oferujące ubezpieczenia majątkowe, komunikacyjne i życiowe, zarówno dla klientów indywidualnych, jak też instytucjonalnych. Majątkowe towarzystwo UNIQA zajmuje 6. pozycję na rynku ubezpieczeniowym pod względem wysokości składki przypisanej. Jest też liderem w ubezpieczeniach majątku spółdzielni i wspólnot mieszkaniowych w Polsce. Ubezpiecza 50 proc. spółdzielni mieszkaniowych, 40 proc. wspólnot mieszkaniowych w Polsce oraz ponad 500 tys. mieszkań. Życiowe towarzystwo UNIQA jest z kolei jednym z najdynamiczniej rosnących na rynku. Dzięki rozbudowanej sieci sprzedaży oraz zaangażowaniu ponad 3000 agentów UNIQA jest blisko klientów, zapewniając im profesjonalne doradztwo i pomoc w wyborze ubezpieczenia. Produkty UNIQA można kupić zarówno w ramach sieci wyłącznej, składającej się ze 130 placówek, jak też w multiagencjach oraz u brokerów i dealerów samochodowych. W 2016 r. UNIQA uzyskała tytuł Instytucja Roku 2015 nadany przez niezależny portal MojeBankowanie.pl oraz Wybór konsumenta. UNIQA jest laureatem konkursu Solidny Pracodawca. W 2014 r. otrzymała również nagrody m.in.: Laur Konsumenta – Odkrycie Roku 2014, Najwyższa Jakość Quality International czy certyfikat „Dobra Polisa”. Inwestorem strategicznym spółek jest europejski holding ubezpieczeniowy o austriackich korzeniach - UNIQA Insurance Group AG.

Więcej informacji: www.uniqa.pl

Grupa UNIQA

Grupa UNIQA należy do czołowych grup ubezpieczeniowych na rynkach w Austrii i Europie Środkowo-Wschodniej. 40 spółek prowadzi działalność w 18 krajach Europy. Ponad 21 tys. pracowników i partnerów wyłącznych obsługuje 10 mln klientów. UNIQA jest drugą co do wielkości grupą ubezpieczeniową w Austrii, posiadającą ok. 22-proc. udziału w rynku. Jest obecna w 15 krajach w regionie Europy Środkowo-Wschodniej: Albanii, Bośni i Hercegowinie, Bułgarii, Chorwacji, Czechach, na Węgrzech, w Kosowie, Macedonii, Czarnogórze, Polsce, Rumunii, Rosji, Serbii, Słowacji oraz na Ukrainie. Do Grupy UNIQA należą również spółki ubezpieczeniowe w Szwajcarii i Liechtensteinie.

Więcej informacji: www.uniqagroup.com

KONTAKT DLA MEDIÓW:

Katarzyna Ostrowska

Rzecznik Prasowy UNIQA

tel. (+48) 697 770 498

e-mail: katarzyna.ostrowska@uniqa.pl

tt/instagram @uniqapolska