

## UNIQA wdrożyła program Opiekun klienta

- **Opiekun klienta zamiast likwidatora szkód**
- **Klient i agent zdalnie dokonujący oględzin dzięki nowej aplikacji UNIQA Smart**
- **To główne założenia nowego programu UNIQA**
- **Jego celem jest maksymalne skrócenie czasu i ograniczenie do minimum formalności dla klienta w procesie likwidacji szkody.**

**Prawie co dziesiąty klient posiadający ubezpieczenie komunikacyjne może mieć szkodę – wynika z szacunków. Dla klienta to nie tylko niespodziewany problem, ale również duży stres. Oczekuje zatem od ubezpieczyciela minimum formalności, chce mieć kontakt z osobą, która zna jego sprawę i może szybko udzielić merytorycznych wyjaśnień, a także doprowadzić do sprawnego wypłaty odszkodowania. Na te potrzeby klienta odpowiada nowy program UNIQA – Opiekun klienta.**

### **Opiekun klienta zastąpi likwidatora szkód**

Pełną parą rusza program UNIQA - Opiekun klienta. Dzięki niemu likwidacja szkody w UNIQA staje się jeszcze szybsza, a przede wszystkim bardziej komfortowa dla klienta. Głównym założeniem programu jest bowiem maksymalne skrócenie czasu rejestracji szkody oraz przeprowadzenie poszkodowanego przez proces obsługi szkody w sposób jak najmniej angażujący.

*- Od zawsze poszukiwaliśmy nowych ścieżek obsługi klienta w każdym obszarze, także w likwidacji szkód. Upraszczailiśmy procesy poprzez wdrożenie specjalnych ścieżek likwidacyjnych, stworzyliśmy także serwis dedykowany mieszkalnictwu. Teraz uruchamiamy program Opiekun Klienta, którego nazwa najlepiej oddaje jego ideę. Chcemy dać naszym klientom jeszcze większe poczucie, że w razie potrzeby mogą na nas liczyć, bo wiemy, że tego właśnie od nas oczekują – mówi Jarosław Matusiewicz, prezes spółek UNIQA w Polsce.*

Już w ramach pierwszego i - o ile to będzie możliwe - jedyne, kontaktu z klientem UNIQA zaoferuje sposób likwidacji szkody, a także m.in. przedstawi szczegółową ofertę wynajmu pojazdu zastępczego w przypadku szkód komunikacyjnych oraz ustali wysokość danej szkody.

*- Istotnie skróciliśmy czas telefonicznego przyjęcia szkody w UNIQA do zaledwie 4 minut z wcześniejszych 12 minut – pokazały nasze testy. Rolą naszego contact center jest sprawne przyjęcie i zarejestrowanie szkody, tak*



aby umożliwić opiekunowi klienta kontakt telefoniczny z poszkodowanym jeszcze tego samego dnia – mówi **Grzegorz Smolarczyk**, dyrektor Departamentu Odszkodowań i Świadczeń UNIQA.

W 2014 roku UNIQA jako jedna z pierwszych firm ubezpieczeniowych na rynku wdrożyła usługę Bezpośredniej Likwidacji Szkód (BLS) w szkodach komunikacyjnych. W ramach programu Opiekun Klienta idzie o krok dalej.

*- W programie Opiekun klienta kładziemy zdecydowany nacisk na zwiększenie aktywności po naszej stronie. Nie będziemy wysyłać do klienta informacji, jakich dokumentów nam brakuje i czekać aż odpisze lub je nam prześle. Będziemy działać, by doprowadzić do szybkiego i pozytywnego zakończenia sprawy. 200 likwidatorów szkód już zmieniło nazwę na opiekun klienta – mówi Grzegorz Smolarczyk.*

### **Mobilna aplikacja dla klienta i agenta**

Mobilna aplikacja UNIQA Smart umożliwi klientowi przesłanie do UNIQA w czasie rzeczywistym zdjęć obrazujących uszkodzone mienie. Dzięki tej aplikacji techniczny opiekun klienta będzie mógł zdalnie „obejrzeć” szkodę za pośrednictwem smartfona klienta, co tym samym wyeliminuje konieczność spotkania się w celu przeprowadzenia oględzin.

*- Nie dotyczy to wyłącznie szkód komunikacyjnych, ale również szkód, które mogą zdarzyć się np. w mieszkaniu. Takie rozwiązanie realnie skróci czas potrzebny na wydanie decyzji dotyczącej szkody, a dodatkowo zapewni bieżącą obsługę poszkodowanych. Aplikacja do zdalnych oględzin z powodzeniem sprawdzi się także we współpracy z serwisami naprawczymi, zarówno przy ocenie uszkodzeń samochodu, jak i weryfikacji dodatkowych uszkodzeń ujawnionych w trakcie naprawy pojazdu – mówi szef likwidacji szkód.*

Aplikacja UNIQA Smart dostępna jest na telefony z systemem operacyjnym Android, z którego korzysta większość użytkowników smartfonów. W dalszych krokach planujemy rozszerzenie nowej aplikacji na system operacyjny IOS.

### **Agent też pomoże w likwidacji szkody**

Program Opiekun Klienta umożliwi także 600 agentom wyłącznym UNIQA pomoc klientowi, gdy ten zgłosi się do nich ze szkodą.

*- Klienci oczekują od agenta nie tylko podpisania lub wznowienia polisy, ale również wsparcia, gdy zdarzy się szkoda. Dzięki aplikacji UNIQA Smart agent będzie mógł wykonać zdalne oględziny uszkodzonego mienia swojego klienta. To unikalne rozwiązanie na polskim rynku ubezpieczeniowym – agent, który nie tylko sprzedaje ubezpieczenie, ale także wspiera klienta podczas procesu likwidacji szkody – dodaje Grzegorz Smolarczyk.*

Dla agentów kolejną zaletą włączenia się do programu są dodatkowe zarobki za aktywne uczestnictwo w procesie likwidacji szkody. A to często sprowadzi się jedynie do użycia prostej i łatwej w obsłudze aplikacji na smartfonie.



## **Opiekun klienta zaferuje ubezpieczenie**

Kolejnym pomysłem realizowanym w ramach programu Opiekun klienta jest oferowanie ubezpieczeń klientom, z którymi mamy kontakt w trakcie likwidacji szkód. Opiekunowie klienta będą oferować dwa produkty. Jeden związany z ubezpieczeniami na życie – Aktywne Życie, które zapewnia wsparcie finansowe w przypadku śmierci lub uszczerbku na zdrowiu w wyniku nieszczęśliwego wypadku. A drugi to produkt majątkowy – ubezpieczenie mieszkania ze składką płatną miesięcznie, np. wraz z czynszem.

---

### **UNIQA Polska**

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 było na 7. pozycji na rynku ubezpieczeniowym pod względem wysokości składki przypisanej w 2016 r. Jest liderem w ubezpieczeniach majątku spółdzielni i wspólnot mieszkaniowych Polsce. Ubezpiecza 50 proc. spółdzielni mieszkaniowych, 40 proc. wspólnot mieszkaniowych w Polsce oraz 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 2017 i 2016 roku UNIQA uzyskała tytuł Instytucja Roku nadany przez niezależny portal [MojeBankowanie.pl](http://MojeBankowanie.pl) oraz wyróżnienie 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](http://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 Środkowo-Wschodniej. Ponad 21 tys. pracowników i partnerów wyłącznych obsługuje około 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.

### **KONTAKT DLA MEDIÓW:**

#### **Katarzyna Ostrowska**

Rzecznik Prasowy UNIQA

tel. (+48) 697 770 498

e-mail: [katarzyna.ostrowska@uniqa.pl](mailto:katarzyna.ostrowska@uniqa.pl)

tt/instagram @uniqapolska