

## **Polacy wolą zdalne oględziny szkód**

- **Kontakt z agentem oraz formularz na stronie www – to preferowane przez Polaków formy zgłaszania szkody ubezpieczeniowej**
- **Szybszy przebieg procesu likwidacji szkody i mniej formalności – tego oczekują klienci firm ubezpieczeniowych**
- **Większość osób wie co robić, gdy zdarzy się im szkoda i chce wykorzystywać mobilne aplikacje do zdalnych oględzin**
- **Takie wnioski płyną z badania ARC Rynek i Opinia na zlecenie UNIQA Polska**

**Szybszy przebieg procesu likwidacji szkód oraz mniej formalności – tego oczekują klienci towarzystw ubezpieczeń. Dla 55 proc. badanych przez ARC Rynek i Opinia na zlecenie UNIQA Polska, te dwa czynniki sprawiłyby, że czuliby się bardziej komfortowo w procesie likwidacji szkód. Prawie 60 proc. wie co robić gdy zdarzy się szkoda, choć wciąż w tej grupie prawie 1/3 deklaruje, że sprawia im to trudność. Co jednak ciekawe, 61 proc. badanych skorzystałoby z mobilnej aplikacji do dokonania oględzin uszkodzonego pojazdu lub zniszczonego mieszkania.**

Jedna czwarta badanych\* przez ARC Rynek i Opinia ceni sobie bezpośredni kontakt z agentem. Zbliżony procent respondentów wskazuje formularz internetowy. 21 proc. i 20 proc. wybiera odpowiednio wizytę w placówce ubezpieczyciela oraz kontakt z infolinią. Opinie Polaków co do preferowanego sposobu kontaktu z firmami ubezpieczeniowymi w przypadku wystąpienia szkody rozkładają się dość równomiernie.

Z obserwacji UNIQA wynika, że im starsi klienci, tym chętniej kontaktują się ze swoim agentem lub wybierają się do placówki ubezpieczyciela w sytuacji, gdy przytrafi się im szkoda. Im młodszy klienci, tym częściej stawiają na możliwość zgłoszenia szkody online.

### W jaki sposób najchętniej kontaktował(a)byś się z towarzystwem ubezpieczeń w celu zgłoszenia szkody?



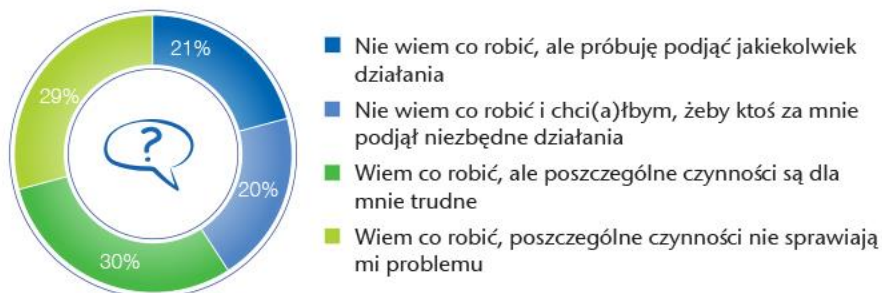
Źródło: ARC Rynek i Opinia na zlecenie UNIQA Polska

Większość badanych przez ARC Rynek i Opinia – aż 59 proc. – dokładnie wie jak postępować w sytuacji nieprzewidzianego zdarzenia na drodze lub w domu, a tym samym zgłoszenia szkody. Jednak w tej grupie prawie połowa podkreśla, że poszczególne czynności sprawiają im trudność. Wciąż, aż 41 proc. badanych nie wie co robić i oczekuje wsparcia.

*- Temat odszkodowań jest najczęściej poruszany w kontekście ubezpieczeń przez Polaków. Co więcej klienci z góry zakładają, że proces likwidowania szkody będzie trudny. Tym większe jest ich zaskoczenie, gdy przebiega sprawnie i bez problemów. W tym także wciąż duża rola ubezpieczycieli by zadbać o wiedzę i wyższy komfort klientów, gdy dojdzie do nieprzyjemnego zdarzenia. Chcemy bowiem maksymalnie minimalizować stres pojawiający się w tej sytuacji i poprowadzić klienta przez proces likwidacji – mówi **Jarosław Matusiewicz**, prezes spółki UNIQA w Polsce.*

Z tego też powodu, UNIQA w czerwcu wprowadziła program Opiekun klienta. Dzięki niemu likwidacja szkody w UNIQA stała 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. Pomagać w tym mają opiekunowie klienta. Są nimi zarówno likwidatorzy, jak i agenci wyłączni UNIQA, którzy pomagają klientom, gdy zgłoszą się do nich ze szkodą.

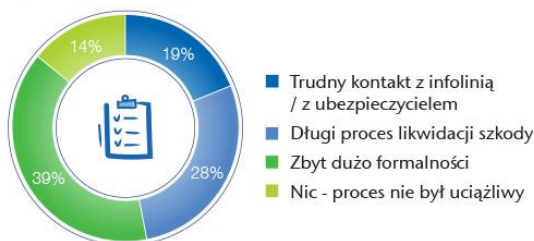
### Czy wiesz co robić, gdy zdarzy się szkoda?



Źródło: ARC Rynek i Opinia na zlecenie UNIQA Polska

Jak zresztą wynika z badania, osoby, które już miały szkodę ubezpieczeniową, podają, że zbyt dużo formalności (39 proc. odpowiedzi) oraz długi proces likwidacji szkody (28 proc.) były dla nich najbardziej uciążliwe. Nie zaskakuje zatem, że dla badanych, szybszy przebieg procesu likwidacji szkód (30 proc.), mniej formalności (25 proc.) oraz możliwość przekazania komuś innemu zajęcia się sprawą (17 proc.) spowodowałyby, że czuliby się bardziej komfortowo likwidując szkodę u ubezpieczyciela.

#### Co było najbardziej uciążliwe w procesie zgłaszania szkody?



#### Co sprawiłoby, że czuł(a)byś się bardziej komfortowo w procesie likwidacji szkody?



Badanie dotyczyło osób, które deklarowały, że miały szkodę ubezpieczeniową  
Źródło: ARC Rynek i Opinia na zlecenie UNIQA Polska

- *Od wielu lat ubezpieczyciele upraszczają procedury zgłaszania szkód, wprowadzając specjalne, szybkie ścieżki likwidacyjne. Takim krokiem było także wprowadzenie usługi bezpośredniej likwidacji szkód. Ostatnie tygodnie i nawałnice, które przeszły przez część kraju, pokazują Polakom, że ubezpieczyciele działają sprawnie w różnych sytuacjach - mówi **Grzegorz Smolarczyk**, dyrektor Departamentu Odszkodowań i Świadczeń UNIQA.*

W programie Opiekun klienta już w ramach pierwszego i - o ile to będzie możliwe - jedyne, kontaktu z klientem UNIQA oferuje uproszczony sposób likwidacji szkody, a także m.in. przedstawia szczegółową ofertę wynajmu pojazdu zastępczego w przypadku szkód komunikacyjnych oraz ustala wysokość danej szkody. Istotnie skrócony został czas telefonicznego przyjęcia szkody w UNIQA do zaledwie 4 minut z wcześniejszych 12 minut.

Co ciekawe Polacy szybko akceptują na nowe rozwiązania w procesie likwidacji szkód ubezpieczeniowych. Aż 61 proc. skorzystałoby z mobilnej aplikacji do dokonania oględzin uszkodzonego pojazdu lub zniszczonego mieszkania. I dokonałaby tego samodzielnie (37 proc.) lub przy wsparciu agenta (24 proc.). Zaledwie 24 proc. badanych chce bezpośredniego kontaktu z przedstawicielem ubezpieczyciela.

- *Polacy nie chcą czekać na przybycie likwidatora technicznego. Ponad 1/3 deklaruje, że chętnie dokona zdalnie oględzin uszkodzeń. Temu służy wprowadzona mobilna aplikacja UNIQA Smart. Dzięki niej techniczny opiekun klienta zdalnie ogląda szkodę za pośrednictwem smartfona klienta lub agenta UNIQA. Nie ma zatem potrzeby spotkania bezpośredniego z likwidatorem. Aplikacja sprawdziła się w ostatnich tygodniach. Przy tak dużej liczbie zgłoszeń dotyczących szkód po wystąpieniu silnych wiatrów z burzami i opadami gradu oczekiwanie na przybycie likwidatora było w naturalny sposób wydłużone. Dzięki aplikacji można szybko dokonać oględzin, bez straty czasu - mówi **Grzegorz Smolarczyk**.*

### Jaki sposób przeprowadzenia oględzin uszkodzonego auta lub mieszkania/domu byłby dla Ciebie najbardziej komfortowy?

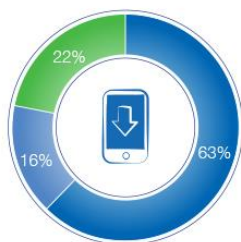


- Umówienie się z przedstawicielem zakładu ubezpieczeń
- Umówienie się z rzeczoznawcą ubezpieczyciela
- Samodzielne dokonanie oględzin za pośrednictwem aplikacji mobilnej
- Dokonanie oględzin przez agenta za pośrednictwem aplikacji mobilnej
- Nie wiem/trudno powiedzieć

Źródło: ARC Rynek i Opinia na zlecenie UNIQA Polska

Na bezpośrednie pytanie o możliwość użycia bezpłatnej mobilnej aplikacji do samodzielnych oględzin aż 63 proc. mówi zdecydowanie tak. A jakie korzyści z użycia aplikacji wydają się badanym najbardziej istotne? To przede wszystkim oszczędność czasu (23 proc. odpowiedzi), dogodna pora i miejsce dokonania oględzin (17 proc.) oraz brak konieczności umawiania się z rzeczoznawcą (12 proc.). Równocześnie dla ponad 1/3 badanych wszystkie trzy wymienione zalety są istotne.

### Czy skorzystał(a)byś z bezpłatnej mobilnej aplikacji umożliwiającej samodzielne dokonanie oględzin (bez konieczności umawiania się z rzeczoznawcą)?



- Tak
- Nie
- Nie wiem/trudno powiedzieć

Źródło: ARC Rynek i Opinia na zlecenie UNIQA Polska

### Jaka korzyść z użycia mobilnej aplikacji do samodzielnych oględzin byłaby dla Ciebie najbardziej istotna?



- Czas – zajmuje to tylko kilka minut
- Brak konieczności umawiania się z rzeczoznawcą
- Dogodna pora i miejsce dokonania oględzin
- Wszystkie powyższe
- Nie wiem/trudno powiedzieć

\*Opis badania: Omnibus CAWI, realizowany na próbie reprezentatywnej: N=901, wiek: 18-55 lat. Próba reprezentatywna pod względem: płci, wieku, wielkości miejscowości, wykształcenia oraz regionu GUS. Zostało zrealizowane w dniach 21–27 lipca 2017 r.



## 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 w 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 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.

Więcej informacji: [www.uniqagroup.com](http://www.uniqagroup.com)

## KONTAKT DLA MEDIÓW:

### **Katarzyna Ostrowska**

rzeczniczka prasowa UNIQA

tel. (+48) 697 770 498

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

tt/instagram @uniqapolska