

**Kwartalny raport  
o skargach i odwołaniach  
klientów Ergo Hestii**

Raport nr 5 za I kwartał 2013 r.

**ERGO**  
HESTIA®

# Kwartalny 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**, a kwartalne pokazują **tendencje w skargach i odwołaniach**.

W naszych raportach informujemy też, **jak opinie naszych klientów wpływają na zmiany** w firmie. Wśród wprowadzonych w pierwszym kwartale bieżącego roku zmian znajduje się m.in. **program „Słucham - Pomagam”**.

**Jako pierwsi na rynku ubezpieczeń** postanowiliśmy zaprezentować kluczowe informacje z naszych raportów i udostępnić je na stronie **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 | podsumowanie

Od niespełna pięciu lat, kiedy powstało Biuro Zapytań i Reklamacji, Ergo Hestia wprowadziła już ponad 350 programów naprawczych. Inspiracją do wprowadzania zmian zawsze były wnioski i skargi klientów.

## Ergo Hestia na podstawie skarg i rosnących oczekiwań klientów wprowadziła w pierwszym kwartale 2013 r. konkretne usprawnienia:



### Wdrożyliśmy program „Słucham - Pomagam”.

Dzięki temu projektowi możemy wychwycić wszystkie objawy niezadowolenia klienta już podczas obsługi na infolinii. Uwagi te są następnie analizowane przez Biuro Zapytań i Reklamacji, co pozwala szybciej zająć się problemem klienta. W ramach programu agenci Ergo Hestii uzyskują od konsultantów więcej informacji o obsługiwanych przez nich klientach. Informacje odnoszą się przede wszystkim do zmian w zakresie ubezpieczenia klientów - dopasowania produktu do indywidualnych wymagań, np. poprzez zaproponowanie dodatkowej opcji lub klauzuli, która do tej pory nie była klientowi potrzebna. Dzięki temu agent lepiej zna potrzeby klienta, a więc podczas spotkania może szybciej zaoferować odpowiednie rozwiązanie ubezpieczeniowe.



W pierwszym kwartale 2013 roku skupiliśmy się na analizie najczęstszych problemów, zgłaszanych nam przy okazji obsługi zgłoszeń Assistance (pomoc drogowa, pomoc w domu). W konsekwencji **dokonałiśmy zmian w zakresie weryfikacji klasy pojazdu zastępczego, sposobu refundacji kosztów, czy zasad samej współpracy z bezpośrednimi wykonawcami usług.** Ujednoliliśmy zasady przyznawania auta zastępczego dla klientów, którym takie świadczenie się należy. Postanowiliśmy również ułatwić życie tym klientom, którzy w chwili, gdy potrzebowali pomocy Assistance na drodze nie mieli ze sobą telefonu - i zamiast zadzwonić po Assistance Ergo Hestii, wynajęli pomoc drogową na własną rękę. Po uwagach klientów, elastycznie podchodzimy do refundacji tych kosztów. Postanowiliśmy również uprościć zapisy w OWU, aby były one bardziej zrozumiałe dla klientów.



Windykacja klientów to wrażliwy proces, dlatego szczególnie w tym obszarze monitorujemy niezadowolenie. Zidentyfikowaliśmy wiele sytuacji, kiedy w chwili wysłania informacji o zaległościach klient zapłacił już składkę. W efekcie **dostosowaliśmy proces windykacyjny do wymagań klientów** i skróciliśmy czas pozyskiwania informacji o bieżącym stanie opłacenia polisy. Dzięki tej zmianie, ograniczyliśmy wysyłkę pism windykacyjnych do tych klientów, którzy w rzeczywistości opłacili składkę terminowo, ale z uwagi na opóźnienie w przepływie środków na konto nie mieliśmy o tym informacji.



Proces rozliczania polisy po sprzedaży pojazdu bywa dla klientów kłopotliwy. Jest to jednocześnie jedna z najczęściej wykonywanych operacji w firmie, dlatego podlega też stałej kontroli. **Po weryfikacji procesu rozliczania polis planujemy zmianę w jego raportowaniu pod kątem priorytetowej obsługi najtrudniejszych spraw.** Dla klienta oznacza to łatwiejszą komunikację z ubezpieczycielem oraz krótszy czas oczekiwania na realizację poszczególnych spraw.

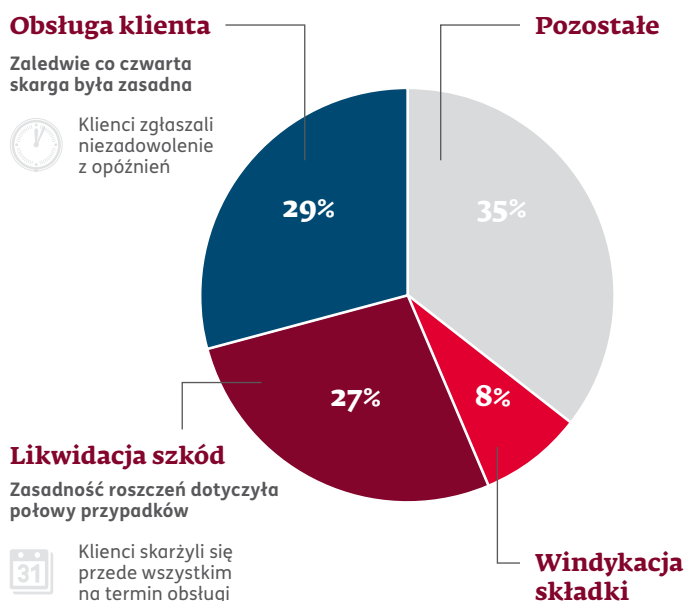
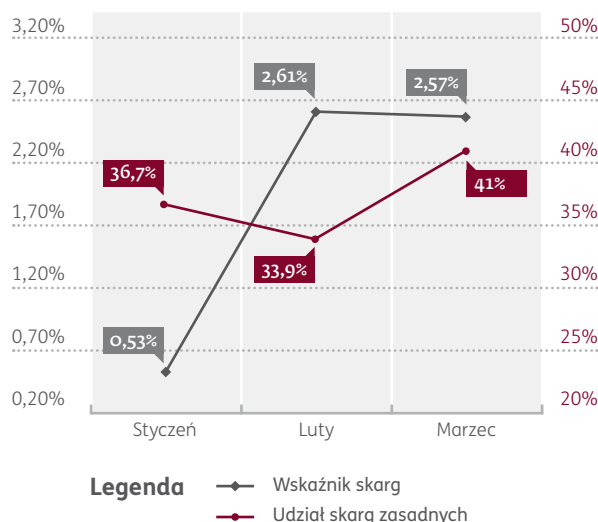
## Wskaźnik skarg: I – III 2013: **1,88%**

To wartość wskaźnika skarg Ergo Hestii po pierwszym kwartale 2013 r. Wskaźnik definiujemy jako stosunek skarg wyjaśnionych do liczby zawartych polis. W pierwszym kwartale 2013 r. wskaźnik ten wyniósł 1,88%.

### Analiza

Wartość wskaźnika skarg oraz stosunek skarg zasadnych do wszystkich skarg w poszczególnych miesiącach I kw. 2013 r. kształtowały się następująco:

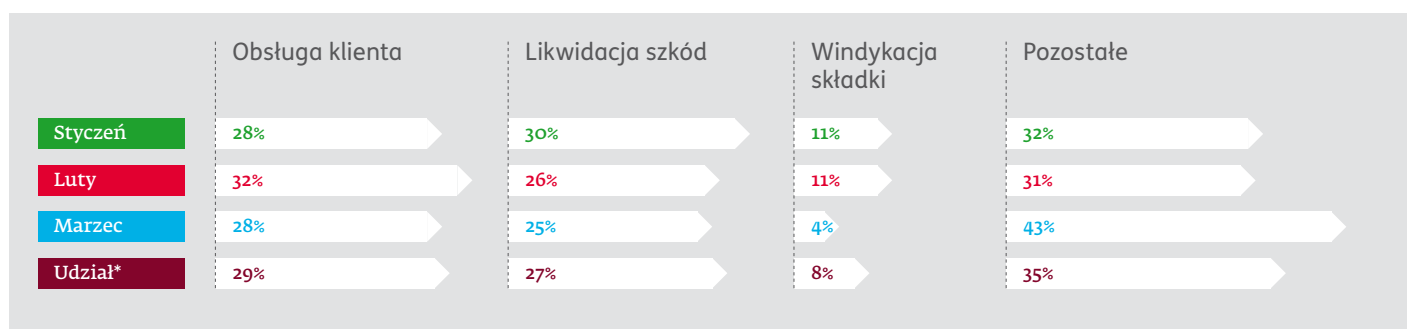
W I kwartale 2013 roku współczynnik skarg ma tendencję wzrostową. **Wzrost wskaźnika wynika przede wszystkim ze zmiany metodyki zarządzania skargami - od początku tego roku Ergo Hestia rejestruje sygnały niezadowolenia bezpośrednio podczas każdego kontaktu z klientem.** Obecnie wszyscy konsultanci infolinii zostali zaangażowani w badanie satysfakcji klientów i rejestrują każdy przejaw niezadowolenia z poziomu obsługi.



### Na co skarżą się nasi klienci?

W pierwszym kwartale 2013 roku 29% skarg zgłaszanych do Biura Zapytań i Reklamacji Ergo Hestii dotyczyło posprzedażowej obsługi klienta (z wyłączeniem procesu likwidacji szkód i windykacji). Najczęściej klienci zgłaszali niezadowolenie z opóźnień w obsłudze procesu po sprzedaży pojazdu. Warto zaznaczyć, że w tym obszarze zaledwie, co 4 skarga była zasadna. Natomiast skargi niezasadne najczęściej odnoszą się do zbyt długiego (w opinii klienta) czasu oczekiwania na rozliczenie polisy po sprzedaży pojazdu, terminu zwrotu składki, czy nieprawidłowej obsługi dokumentacji.

27% skarg zgłoszonych do Ergo Hestii związanych było z procesem likwidacji szkód. Klienci skarżyli się przede wszystkim na termin obsługi – zasadność roszczeń w tym obszarze dotyczyła połowy przypadków.



\* to udział poszczególnych obszarów w całym kwartale, np. 29% udział skarg dot. obsługi klienta w całym kwartale.

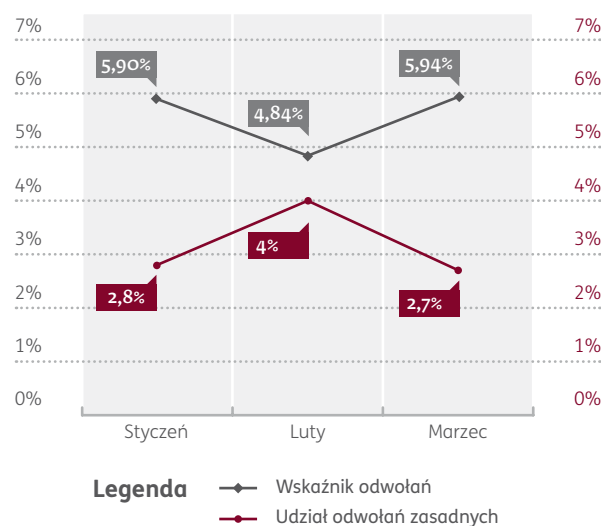
## Wskaźnik odwołań: I – III 2013: **5,54%**

To wartość wskaźnika odwołań Ergo Hestii po pierwszym kwartale 2013 r. Wskaźnik definiujemy jako stosunek odwołań wyjaśnionych do liczby szkód zlikwidowanych. W pierwszym kwartale 2013 r. wskaźnik ten wyniósł 5,45%. W porównaniu do ostatniego kwartału 2012 r. zwiększył się o 1,23%.

### Analiza

Wartość wskaźnika odwołań oraz stosunek odwołań zasadnych do wszystkich odwołań w poszczególnych miesiącach I kw. 2013 r. kształtowały się następująco:

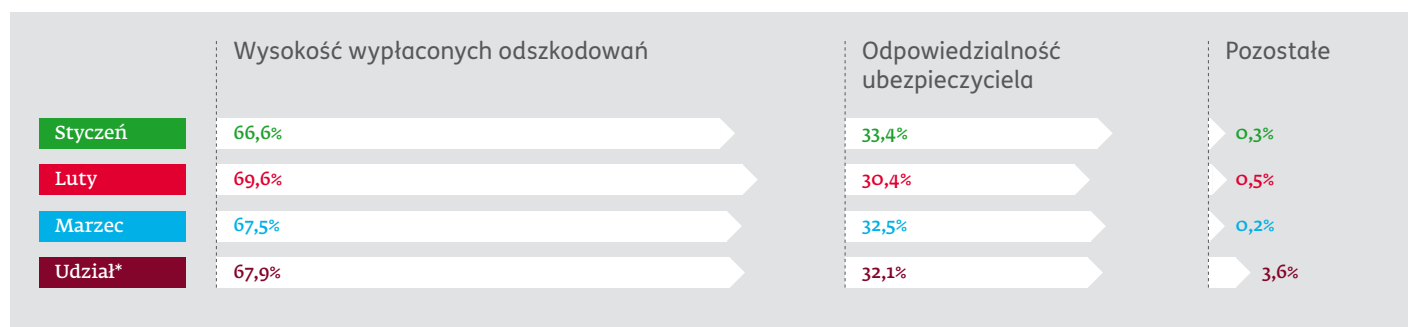
W całym I kwartale wskaźnik odwołań utrzymał się na podobnym poziomie.



### Z jakiego powodu klienci się odwołują?

W Ergo Hestii dominują dwie przyczyny odwołań. Dwie trzecie wszystkich spraw wynika z niezadowolenia klientów z wysokości odszkodowania. Druga kategoria związana jest z zakresem odpowiedzialności w szkodzie.

Odwołania są znakomitym miernikiem poziomu obsługi szkód klientów. Dzięki analizie, od jakich decyzji klienci się odwołują, możemy wskazać słabsze punkty w procesach likwidacji szkód i wyeliminować je.



\* to udział poszczególnych obszarów w całym kwartale, np. 67,9% 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>