

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

Raport nr 6 za II 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 półroczu 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.

# Jak zareagowaliśmy na uwagi klientów?

Dzięki opiniom ubezpieczonych w Ergo Hestii, wprowadziliśmy w tym okresie kilkadziesiąt zmian w procesach obsługowych. Poniżej prezentujemy najważniejsze:



## **Pracujemy nad wdrożeniem zmian w zakresie automatycznego przekazywania dokumentów po sprzedaży wraku po szkodzie całkowitej.**

To umożliwi automatyczne rozliczenie polisy OC na skutek przeniesienia praw własności. Dotychczas brak rozliczenia takiej polisy powodował, że poprzedni właściciel nadal miał obowiązującą umowę ubezpieczenia na pojazd, którego już nie posiadał.



**Dokładnie weryfikujemy kto składa wypowiedzenie.** Aby wypowiedzenie umowy OC było skuteczne musi być złożone przez ubezpieczającego. Dotychczas kiedy posiadacz pojazdu (nie będący ubezpieczającym) składał wypowiedzenie – było ono traktowane jako nieskuteczne. Obecnie zawsze sprawdzamy, czy osoba składająca wypowiedzenie jest posiadaczem danego pojazdu i w razie potrzeby od razu informujemy o potrzebie przekazania dodatkowych dokumentów.



**Przyspieszyliśmy podejmowanie decyzji w ramach likwidacji szkód** poprzez usprawnienie komunikacji pomiędzy likwidatorami i rzeczoznawcami.



**Ułatwiliśmy klientom wypłatę kapitału końcowego** z tytułu wygaśnięcia indywidualnego ubezpieczenia na życie. W pismach do klientów dodaliśmy informację dot. sposobu uwierzytelniania dokumentów, co ułatwi dopełnienie formalności.



**Ograniczamy ryzyko podjęcia niesłusznej windykacji zbywcy pojazdu**, gdy w ramach rozliczenia polisy nie ma kontaktu zwrotnego od nabywcy. Dotychczas w podobnych sytuacjach proces był zatrzymywany, co mogło skutkować m.in. windykacją zbywcy, ponieważ polisa po sprzedaży pozostawała nierozliczona.

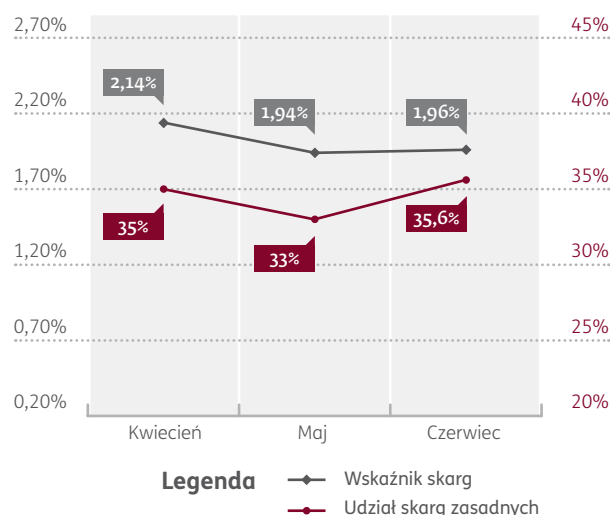
## Wskaźnik skarg: IV – VI 2013: **2,01%**

To wartość wskaźnika skarg Ergo Hestii po drugim kwartale 2013 r. Wskaźnik definiujemy, jako stosunek skarg wyjaśnionych do liczby zawartych polis. W ostatnim kwartale wskaźnik ten wyniósł 2,01%.

### Analiza

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

Na przestrzeni poszczególnych miesięcy II kwartału 2013 roku współczynnik skarg miał tendencję malejącą. **Obniżenie poziomu wskaźnika wynika przede wszystkim ze spadkowej dynamiki skarg (95%) oraz stabilnego wzrostu ilości zawartych umów ubezpieczeń.**



#### Obsługa klienta

Najczęściej klienci skarżyli się zasadnie na obsługę procesu po sprzedaży pojazdu - przy rozliczeniu polisy i zwrocie składki



#### Likwidacja szkód

Co czwarty klient miał zastrzeżenia do czasu obsługi



#### Sprzedaż ubezpieczeń

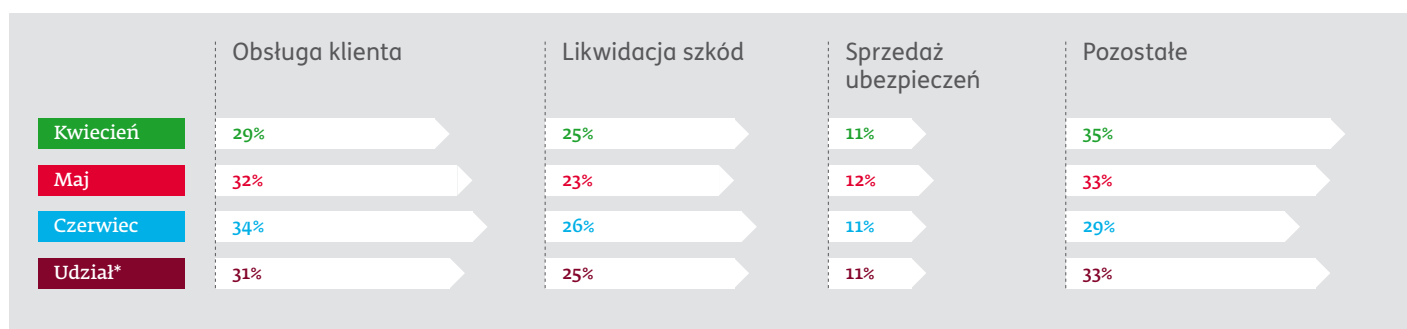
Tylko co dziewiąta skarga dotyczyła nieprawidłowości przy zawieraniu umowy

### Na co skarżą się nasi klienci?

W drugim kwartale 2013 roku 31% skarg wyjaśnionych przez Biuro Zapytań i Reklamacji Ergo Hestii dotyczyło posprzedażowej obsługi klienta. Wśród nich, tylko co piąta skarga była zasadna. Najczęściej klienci zgłaszali swoje zasadne niezadowolenie z obsługi procesu po sprzedaży pojazdu – dominowały opóźnienia w rozliczeniu polisy oraz nieprawidłowości związane ze zwrotem składki.

Co czwarta skarga zgłoszona do Ergo Hestii związana była z procesem likwidacji szkód. Klienci mieli zastrzeżenia przede wszystkim do czasu obsługi – zasadność roszczeń dotyczyła połowy przypadków.

Jak przedstawia zestawienie, tylko co dziewiąta skarga dotyczyła nieprawidłowości przy zawieraniu umowy ubezpieczenia.



\* to udział poszczególnych obszarów w całym kwartale, np. 31% udział skarg dot. obsługi klienta w całym kwartale.

## Wskaźnik odwołań: IV – VI 2013: **4,7%**

To wartość wskaźnika odwołań Ergo Hestii po drugim kwartale 2013 r. Wskaźnik definiujemy jako stosunek odwołań wyjaśnionych do liczby szkód zlikwidowanych. W II kwartale 2013 r. wskaźnik ten wyniósł 4,7%. W porównaniu do poprzedniego kwartału zmniejszył się o 0,84%.

### Analiza

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

W całym II kwartale wskaźnik odwołań przedstawiał tendencję spadkową, głównie za sprawą spadkowej dynamiki obsługiwanych odwołań (94%).



### Z jakiego powodu klienci się odwołują?

Pomimo spadkowej dynamiki wpływających odwołań jaką obserwujemy od początku roku, w Ergo Hestii dominują dwie przyczyny odwołań. Dwóch na trzech odwołujących się klientów jest niezadowolonych z wysokości wypłaconego odszkodowania. Druga najczęściej poruszana przyczyna odwołań odnosi się do zakresu odpowiedzialności w szkodzie. Drugi kwartał 2013 roku był kolejnym okresem, w którym poziom zasadności odwołań utrzymuje się na bardzo niskim poziomie (poniżej 3%). To oznacza, że likwidatorzy szkód Grupy Ergo Hestia w 97% podejmują właściwe decyzje.

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. Dotyczy to głównie dwóch najczęściej wymienianych powodów odwołań, gdzie oprócz niezadowolenia klientów sprawdzamy, czy możemy wprowadzić systemowe zmiany w obsłudze klientów umożliwiające zwiększenie liczby zadowolonych klientów. Często drobne modyfikacje pozwalają na lepszą obsługę i komunikację z tysiącami klientów.

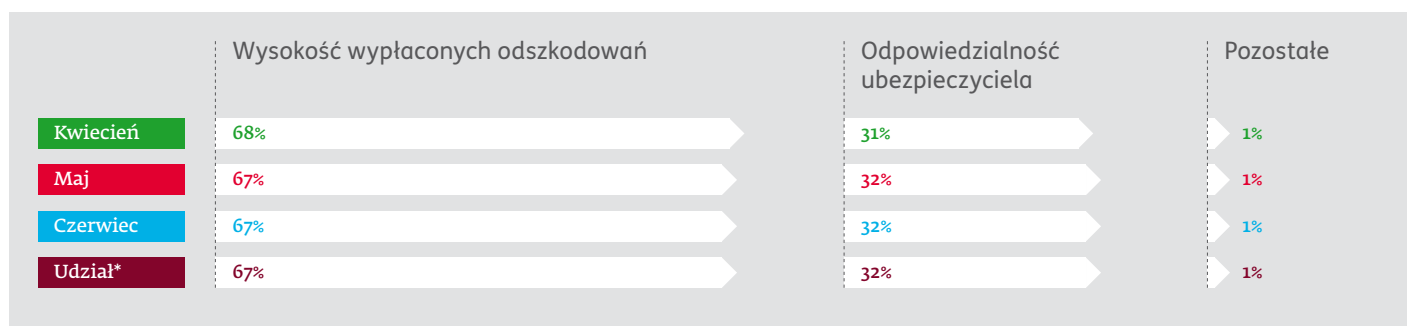
#### Powody odwołań:



niezadowolenie z wysokości wypłaconego odszkodowania



zakres odpowiedzialności w szkodzie



\* 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>