

Kwartalny raport o skargach i odwołaniach klientów Ergo Hestii

Raport nr 7.

III 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. Zgłoszenie zastrzeżeń do naszej pracy lub decyzji możliwe jest już 10 kanałami**, w tym m.in. poprzez działające od roku **Centrum Pomocy** w serwisie społecznościowym Facebook.

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 **innovacyjnym podejściem** do badania poziomu satysfakcji klientów z decyzji podejmowanych w Towarzystwie.

Usprawnienia

Dzięki opiniom ubezpieczonych w Ergo Hestii, wprowadziliśmy kolejne zmiany w procesach obsługowych. Poniżej prezentujemy najważniejsze:



Szybciej realizujemy rozliczenie polisy z zagranicznego dowodu rejestracyjnego.

Dotychczas gdy pojazd był zarejestrowany zagranicą proces rozliczenia polisy wymagał wcześniejszego przetłumaczenia dokumentu. Po dokładnej weryfikacji aktualnych zapisów prawnych zdecydowaliśmy, że w tym przypadku tłumaczenie nie jest wymagane, co znacznie skraca cały proces obsługi.



Wyraźniej informujemy klientów o konieczności pokrycia kosztów ekspertyzy w szkodach dot. przedłużonej gwarancji.

Ma to miejsce, kiedy na życzenie klienta wykonana zostanie ekspertyza uszkodzonego sprzętu, a szkoda jest poza zakresem ubezpieczenia. Dotychczas informacja ta nie była w łatwy sposób dostępna dla klienta.



Ułatwiliśmy wypowiedzenie umowy firmom.

Na wypowiedzeniach składanych przez klientów instytucjonalnych nie musi już widnieć pieczęć. Dotychczas klient wypowiadający umowę ubezpieczenia musiał oprócz podpisu dodać pieczęć firmową - inaczej wypowiedzenie nie było uznawane za skuteczne (polisa nie była wypowiedziana).



Rozwiązujemy polisę zbywcy pojazdu również, gdy nie ma możliwości ustalenia numeru PESEL nabywcy.

Dotychczas było to niemożliwe, co znacznie wydłużało proces obsługi. Ta zmiana znacząco wpłynęła na terminowość obsługi procesu.

Jak klienci Ergo Hestii zgłaszają skargi?

- Połowa skarg wpływa e-mailem
- Co jedenasty klient wybiera eKonto
- Czas na obsługę skargi w eKoncie to tylko 3 dni! (standardowy 14 dni)
- Dynamicznie spada liczba klientów wysyłających pisma – obecnie jedynie 25% klientów tak zgłasza skargę – na początku 2013 r. było to jeszcze 30%.
- Wciąż kilka osób miesięcznie decyduje się na bezpośredni kontakt i rozmowę z naszymi pracownikami.

Jak klienci Ergo Hestii zgłaszają odwołania?

- 3 na 4 klientów odwołuje się pisemnie (udział pism systematycznie spada z 76% w styczniu 2013 do 72% w ostatnich miesiącach).
- Pozostali klienci wybierają e-mail – tu tendencja jest rosnąca (z 22% udziału w styczniu do 26% obecnie).

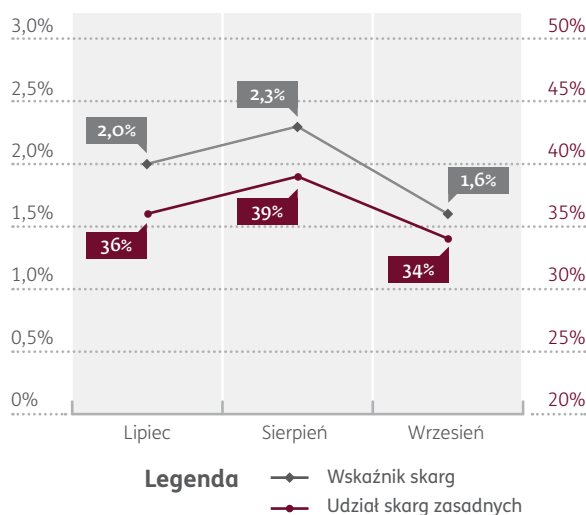
Wskaźnik skarg: VII – IX 2013: **1,96%**

To wartość wskaźnika skarg Ergo Hestii po trzecim kwartale 2013 r. Wskaźnik definiujemy, jako stosunek skarg wyjaśnionych do liczby zawartych polis. W ostatnim kwartale wskaźnik ten wyniósł 1,96%. W porównaniu do poprzedniego kwartału zmniejszył się o 0,05 pp.

Analiza

Wartość wskaźnika skarg oraz stosunek skarg zasadnych do wszystkich skarg w poszczególnych miesiącach III kw. 2013 r. kształtowały się w sposób przedstawiony na wykresie.

Na przestrzeni poszczególnych miesięcy III kwartału 2013 roku współczynnik skarg ma tendencję malejącą. **Obniżanie wskaźnika wynika przede wszystkim ze spadkowej, 68% dynamiki skarg w całym okresie.**



Obsługa klienta

Najczęściej klienci zgłaszali swoje zasadne niezadowolenie z obsługi procesu po sprzedaży pojazdu – dominowały opóźnienia w rozliczeniu polisy.

Likwidacja szkód
Klienci skarżyli się przede wszystkim na termin obsługi



Sprzedaż ubezpieczeń

1/8 skarg dotyczyła nieprawidłowości podczas zawierania umowy ubezpieczenia

Na co skarżą się nasi klienci?

W trzecim kwartale 2013 roku co trzecia skarga (30%) wyjaśniona przez pracowników Biura Zapytań i Reklamacji Ergo Hestii dotyczyła posprzedazowej obsługi klienta. Spośród nich, tylko co czwarta sprawa była zasadna. Najczęściej klienci zgłaszali swoje zasadne niezadowolenie z obsługi procesu po sprzedaży pojazdu – dominowały opóźnienia w rozliczeniu polisy.

1/4 skarg zgłoszonych do Ergo Hestii związana była z procesem likwidacji szkód. Klienci skarżyli się przede wszystkim na termin obsługi – w 40% przypadków roszczenia były uzasadnione.

Jak przedstawia zestawienie, tylko co ósma skarga dotyczyła nieprawidłowości podczas zawierania umowy ubezpieczenia.

	Obsługa klienta	Likwidacja szkód	Sprzedaż ubezpieczeń	Pozostałe
Lipiec	31%	23%	14%	31%
Sierpień	29%	26%	13%	32%
Wrzesień	28%	26%	12%	34%
Udział*	30%	25%	13%	32%

* to udział poszczególnych obszarów w całym kwartale, np. 30% udział skarg dot. obsługi klienta w całym kwartale.

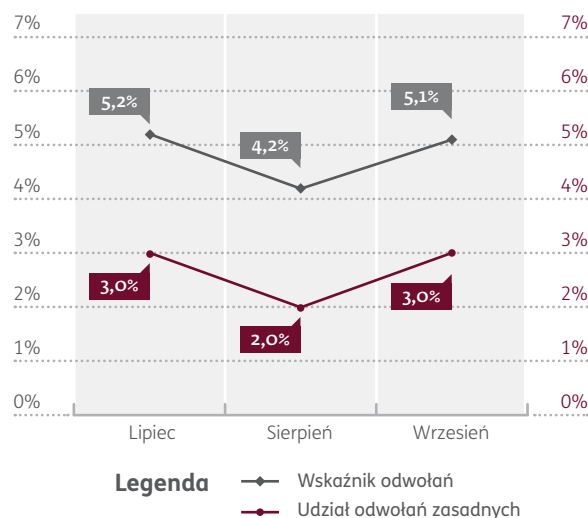
Wskaźnik odwołań: VII – IX 2013: **4,8%**

To wartość wskaźnika odwołań Ergo Hestii po trzecim kwartale 2013 r. Wskaźnik definiujemy jako stosunek odwołań wyjaśnionych do liczby szkód zlikwidowanych. W III kwartale 2013 r. wskaźnik ten wyniósł 4,8%. W porównaniu do poprzedniego kwartału **zwiększył się o 0,1 pp.**

Analiza

Wartość wskaźnika odwołań oraz stosunek odwołań zasadnych do wszystkich odwołań w poszczególnych miesiącach III kw. 2013 r. kształtowały się w sposób przedstawiony na wykresie.

W III kwartale wskaźnik odwołań przedstawiał tendencję spadkową, głównie za sprawą 95% dynamiki obsługiwanych odwołań.



Z jakiego powodu klienci się odwołują?

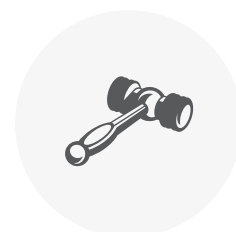
W Ergo Hestii dominują dwie główne przyczyny odwołań. Blisko 70% spraw wynikało z niezadowolenia klientów z wysokości odszkodowania. Druga kategoria związana jest z zakresem odpowiedzialności w szkodzie.

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.



70% odwołań dotyczyło niezadowolenia klientów z wysokości odszkodowania.

Druga kategoria odwołań związana jest z zakresem odpowiedzialności w szkodzie.



	Wysokość wypłaconych odszkodowań	Odpowiedzialność ubezpieczyciela	Pozostałe
Lipiec	68,6%	30,7%	0,7%
Sierpień	71,7%	28,1%	0,2%
Wrzesień	67,4%	32,1%	0,5%
Udział*	69,2%	30,3%	0,5%

* to udział poszczególnych obszarów w całym kwartale, np. 69,2% 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>