

Raport o skargach i odwołaniach klientów Ergo Hestii

Raport nr 9.

I kwartał 2014 r.

ERGO
HESTIA®

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, **kwartalne** pokazują tendencje w skargach i odwołaniach, a w podsumowaniu rocznym **prezentujemy trendy i wdrożone rozwiązania.**

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

Przez blisko sześć lat, od kiedy powstało Biuro Zapytań i Reklamacji, Ergo Hestia wprowadziła już ponad 500 istotnych z perspektywy klienta programów naprawczych. Inspiracją do wprowadzania zmian zawsze były skargi i odwołania klientów. Dzięki opiniom ubezpieczonych w Ergo Hestii, wprowadziliśmy kolejne zmiany w procesach obsługowych. Poniżej prezentujemy najważniejsze:



Dodatkowe możliwości dla klienta po weryfikacji składki przez UFG

Każda umowa ubezpieczenia jest weryfikowana przez Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny (UFG) pod względem ilości ew. szkód w ostatnim okresie ubezpieczenia. Jeżeli UFG wskaże różnice pomiędzy stanem faktycznym, a deklaracją ubezpieczonego, wtedy towarzystwo ubezpieczeń zgłasza roszczenie do klienta w związku z podwyższonym ryzykiem wystąpienia szkody.

Dotychczas klienci, którzy nie zgadzali się z wysokością składki wymaganej po weryfikacji przez UFG, byli informowani o zasadności roszczenia. Klienci mieli też do wyboru możliwość rozłożenia płatności na raty bądź rozwiązanie umowy. W przypadku OC było to możliwe po przedstawieniu umowy z innym towarzystwem ubezpieczeń.

Od marca 2014 roku, jeśli klient nie zgodzi się z weryfikacją proponujemy rozwiązanie umowy AC z datą otrzymania informacji o sprzeciwie, a OC przy ew. okazaniu umowy z innego towarzystwa. W obu przypadkach bez dopłaty.



Czytelniejsza informacja o odsetkach ustawowych

Po analizie dokumentów dot. przyznania odsetek za zwłokę w likwidacji szkody w przypadku naprawy sprzętu RTV/AGD uszczegółowiliśmy je o wymagane parametry dot. wysokości odsetek ustawowych. Dotychczas stosowany szablon pisma nie ułatwiał klientowi weryfikacji poprawności naliczonych odsetek ustawowych. Klienci mają do tego pełne prawo, dlatego zdecydowaliśmy się przedstawić to bardziej przejrzysto.



Przekaz pocztowy dopiero, gdy nie ma możliwości przelewu

Uzyskanie odszkodowania przekazem pocztowym będzie możliwe tylko w uzasadnionych przypadkach. Tym samym wypłata świadczeń dla poszkodowanych w formie przekazu pocztowego będzie możliwa tylko wtedy, gdy likwidator przedstawi dodatkową notatkę potwierdzającą, że nie ma możliwości uzyskania numeru konta poszkodowanego.

To skróci czas oczekiwania na wypłatę świadczeń oraz zmniejszy ryzyko popełnienia błędu. Dotychczas istniało ryzyko wypłaty odszkodowania przez likwidatora polegające na wypłaceniu roszczenia przekazem pocztowym, pomimo iż klient podał numer konta.



Dokładniejsza informacja w przypadku czasowego wyrejestrowania

Zmieniliśmy informacje zawarte w piśmie dot. czasowego wycofania pojazdu z ruchu. Użytkownicy pojazdów mechanicznych, którzy czasowo wyrejestrowywali pojazd dotychczas nie otrzymywali dokładnych informacji o przyczynie rozwiązania polisy – w tym przypadku ze względu na czasowe wyrejestrowanie. Wcześniejsze pismo sugerowało rozwiązanie całkowite polisy.

Wskaźnik skarg: I – III 2014: **0,87%**

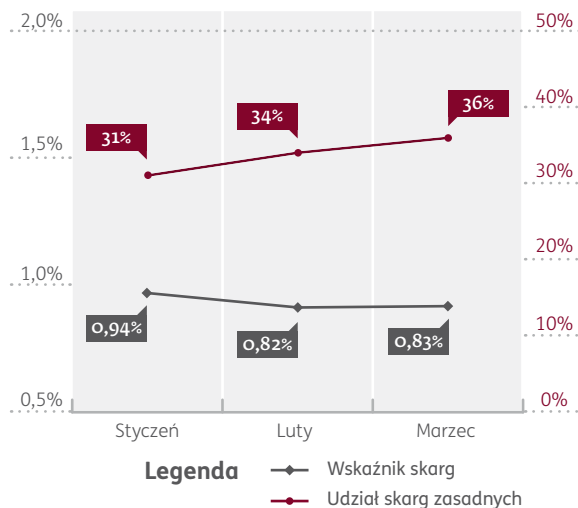
To wartość wskaźnika skarg Ergo Hestii po pierwszym kwartale 2014 r. Wskaźnik definiujemy, jako stosunek skarg wyjaśnionych do liczby zawartych polis. W ostatnim kwartale wskaźnik ten wyniósł 0,87%. W porównaniu do poprzedniego kwartału zmniejszył się o 0,32 pp.

Analiza

Wartość wskaźnika skarg oraz stosunek skarg zasadnych do wszystkich skarg w poszczególnych miesiącach I kw. 2014 r. kształtowały się w sposób przedstawiony na wykresie.

Odnosząc wskaźnik skarg ze stycznia, który oscylował na poziomie 0,9% do wyników osiągniętych pod koniec I kwartału 2014 r. (przyp. 0,8%) widzimy wyraźną poprawę jakości (zmiana o 0,1 pp).

Na przestrzeni poszczególnych miesięcy I kwartału 2014 roku wskaźnik skarg przedstawia tendencję malejącą. **Obniżenie wskaźnika wynika przede wszystkim ze spadkowej, 87% dynamiki skarg w całym okresie.**



Obsługa klienta

W pierwszym kwartale 2014 roku 30% skarg wyjaśnionych przez Biuro Zapytań i Reklamacji Ergo Hestii dotyczyło obsługi klienta. 79% z nich była niezasadna.

Obsługa klienta

Najczęściej klienci zgłaszali swoje uwagi dot. opóźnień w procesie posprzedażowej obsługi klienta.



Likwidacja szkód

1/4 skarg zgłoszonych do Ergo Hestii związana była z procesem likwidacji szkód

Na co skarżą się klienci?

W pierwszym kwartale 2014 roku 30% skarg wyjaśnionych przez Biuro Zapytań i Reklamacji Ergo Hestii dotyczyło obsługi klienta. 79% z nich była niezasadna. Najczęściej klienci zgłaszali swoje uwagi dot. opóźnień w procesie posprzedażowej obsługi klienta.

1/4 skarg zgłoszonych do Ergo Hestii związana była z procesem likwidacji szkód – zasadność roszczeń dotyczyła 48% przypadków i wynikała głównie z opóźnień w obsłudze szkody.

	Obsługa klienta	Likwidacja szkód	Sprzedaż ubezpieczeń	Pozostałe
Styczeń	32%	22%	8%	38%
Luty	30%	27%	9%	34%
Marzec	29%	24%	11%	36%
Udział*	30%	24%	9%	36%

* to udział poszczególnych obszarów w całym kwartale, np. 24% udział skarg dot. likwidacji szkód w całym kwartale.

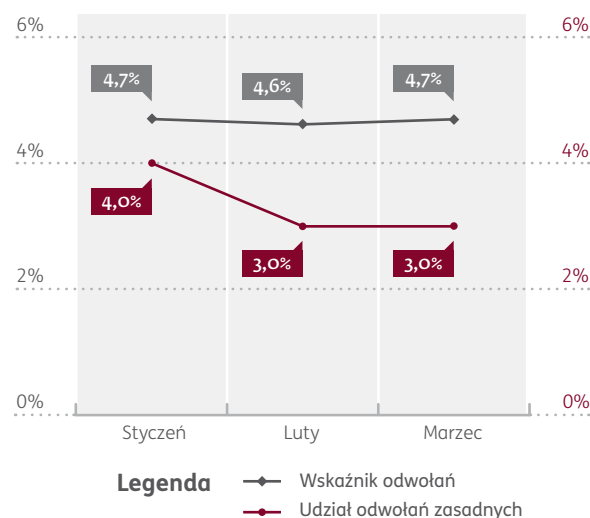
Wskaźnik odwołań: I – III 2014: **4,65%**

To wartość wskaźnika odwołań Ergo Hestii po pierwszym kwartale 2014 r. Wskaźnik definiujemy jako stosunek odwołań wyjaśnionych do liczby szkód zlikwidowanych. W I kwartale 2014r. wskaźnik ten wyniósł 4,65%. W porównaniu do poprzedniego kwartału wskaźnik odwołań zwiększył się o 0,36 pp.

Analiza

Wartość wskaźnika odwołań oraz stosunek odwołań zasadnych do wszystkich odwołań w poszczególnych miesiącach I kw. 2014 r. kształtowały się w sposób przedstawiony na wykresie.

W I kwartale wskaźnik odwołań przedstawiał tendencję stałą, wskaźnik utrzymywał się na poziomie 4,7% praktycznie przez cały okres. Na uwagę zasługuje utrzymanie się zasadności odwołań na marginalnym poziomie 3% w całym kwartale. To oznacza, że 97% odwołań było niezasadnych.



Z jakiego powodu klienci się odwołują?

W Ergo Hestii dominują dwie główne przyczyny odwołań. 2/3 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.



2/3 spraw wynikało z niezadowolenia klientów z wysokości odszkodowania

Druga kategoria odwołań związana jest z zakresem odpowiedzialności w szkodzie.



	Wysokość wypłaconych odszkodowań	Odpowiedzialność ubezpieczyciela	Pozostałe
Styczeń	65%	34%	0,9%
Luty	68%	32%	0,3%
Marzec	66%	34%	0,5%
Udział*	66%	33%	0,6%

* to udział poszczególnych obszarów w całym kwartale, np. 66% 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>