

UNIQA z najlepszą infolinią

- **UNIQA na pierwszym miejscu w trzeciej edycji badania na najlepszą Infolinię w 2015 r.**
- **Badanie przeprowadza niezależny portal MojeBankowanie.pl**
- **UNIQA wprowadziła w ostatnim czasie szereg zmian poprawiających jakość obsługi klienta**

UNIQA została liderem trzeciej fali badania na najlepszą infolinię. Eksperci z niezależnego portalu MojeBankowanie.pl badają infolinie 23 firm ubezpieczeniowych.

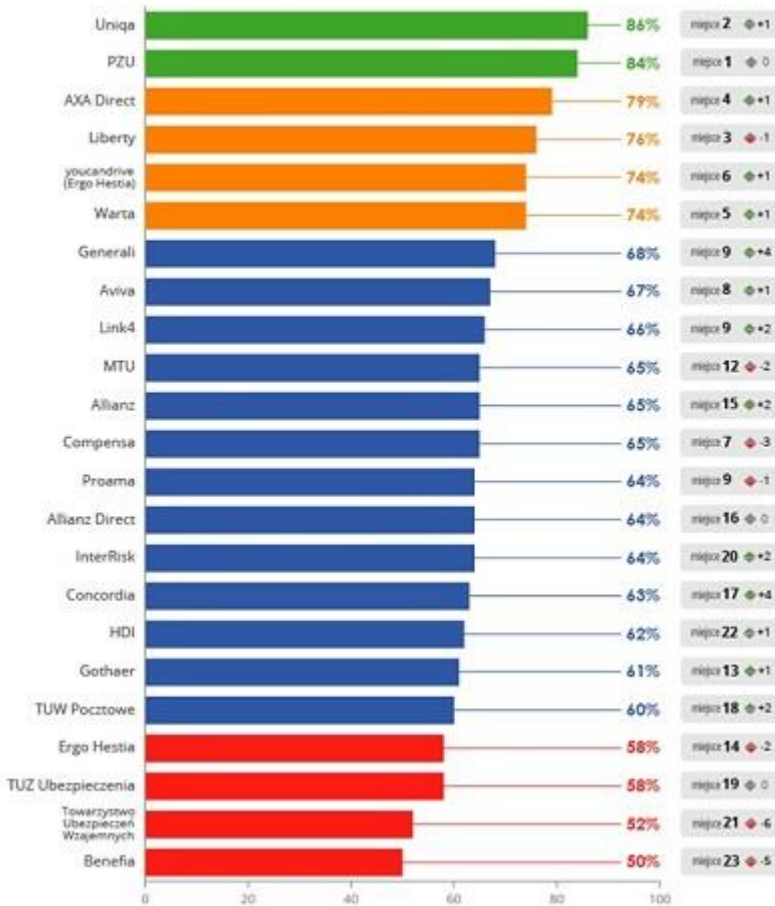
Celem badania jest sprawdzenie łatwości kontaktu klienta z ubezpieczycielem. Podzielone jest na trzy ścieżki dotarcia do informacji i kontaktu z instytucją finansową. Są nimi: strona internetowa, telefon na infolinię oraz wysłanie zapytania poprzez email lub formularz kontaktowy.

- Bardzo nas cieszy pozycja w badaniu infolinii. Zwłaszcza, że jeszcze trzy lata temu nie mieliśmy infolinii obsługującej klientów, a jedynie dawaliśmy możliwość rejestracji szkody przez telefon. Dużo zainwestowaliśmy od tego czasu zarówno w ludzi, jak i narzędzia. A ten ranking potwierdza, że nasza strategia okazała się słuszna i dziś wypadamy lepiej od naszych konkurentów – mówi Bartosz Słupski, dyrektor Departamentu Centrum Klienta UNIQA.

Jak podkreślają eksperci MojeBankowanie.pl, awans UNIQA w trzeciej edycji badania to wynik wprowadzenia szeregu zmian i usprawnień, w tym bardzo proklienckich zapytań o preferowaną przez klienta formę kontaktu zwrotnego. „Pisząc do UNIQA, to klient decyduje w jakiej formie chce otrzymać odpowiedź, czy telefonicznie czy mailowo” – czytamy w informacji prasowej portalu po trzeciej edycji badania.

Infolinia roku UBEZPIECZENIA

Wynik 3 edycji badania Ranking po 3 edycji



Przemysław Hendzlik, kierownik Działu Telefonicznej Obsługi Klienta w UNIQA, podkreśla, że podstawą sukcesu w osiągnięciu wysokiej jakości obsługi klienta w Contact Center UNIQA są zaangażowani i profesjonalni konsultanci, których pracę wspomagają dedykowane rozwiązania informatyczne.

Każdy konsultant UNIQA przechodzi specjalistyczny cykl szkoleń z wiedzy produktowej, posprzedażowej i likwidacyjnej, a także z umiejętności obsługi klienta.

- To ludziom w głównej mierze zawdzięczamy ten sukces. Wdrożyliśmy również narzędzie wspierające pracę operatorów Contact Center odpowiedzialnych za rejestrację zgłaszanych szkód oraz obsługę informacyjną. Proces rejestracji szkód uległ znacznemu uproszczeniu i skróceniu - tłumaczy Przemysław Hendzlik. - Niezwykle istotną zaletą systemu jest dostęp do pełnych informacji o kliencie, niezbędnych z punktu widzenia udzielenia wyczerpujących informacji o posiadanym produkcie czy ofercie. Dzięki temu wiemy m.in. jakie polisy posiada, czy miał szkody, jakie wypłaciliśmy świadczenia – dodaje.

Kolejne działania UNIQA skoncentrowały się na multikanalowym kontakcie z klientem.

- Wdrożyliśmy i rozwijamy kanał czat oraz audiovideo jako alternatywny i szybki sposób uzyskania informacji o ofercie firmy i obsłudze produktów. Szczególną uwagę przyłożyliśmy również do jakości obsługi mailowej. W tym przypadku dbamy, aby oprócz szybkiej i merytorycznej odpowiedzi klienci otrzymywali potwierdzenie przesłanych wiadomości – tłumaczy Hendzlik. - Rozbudowaliśmy również funkcjonalności formatek kontaktowych znajdujących się na naszej stronie internetowej www.uniqa.pl. Klient znajdzie tam dedykowane formularze do zgłoszeń szkód, obsługi umów ubezpieczeń czy zamówienia kontaktu (kontakt uzyska również, wysyłając pustą SMS) – dodaje.

Wyróżnienie „Infolinia roku 2015” jest jedną z trzech kategorii rankingu „Instytucji roku 2015”. Otrzyma je ta instytucja (firma ubezpieczeniowa, bank i operator komórkowy), której średni wynik z pięciu edycji badania przeprowadzonego w 2015 r. będzie najwyższy. Po trzech edycjach rankingu UNIQA jest na miejscu drugim. Badanie przeprowadzane jest metodą Mystery Caller i Mystery Mailing. Ocena dokonywana jest przez ekspertów z branży.

Celem rankingu „Instytucji roku 2015” jest promowanie i wyróżnianie firm, które są proklienckie. Wszystkie informacje o rankingu oraz wyniki są dostępne na stronie www.instytucjaroku.pl.

MojeBankowanie.pl to portal o tematyce finansowo-biznesowej, oferujący treści i narzędzia ułatwiające podejmowanie decyzji związanych z trzema ważnymi rynkami w Polsce: bankowym, ubezpieczeniowym i telekomunikacyjnym. Bardzo ważnym zadaniem portalu jest rankingowanie jakości pracy banków, towarzystw ubezpieczeniowych oraz firm telekomunikacyjnych.

UNIQA Polska

UNIQA w Polsce reprezentują spółki UNIQA TU S.A. oraz UNIQA TU na Życie S.A., oferujące ubezpieczenia majątkowe, komunikacyjne i życiowe, zarówno dla klientów indywidualnych, jak też instytucjonalnych. Obecnie UNIQA TU S.A. zajmuje 6. pozycję na rynku ubezpieczeniowym pod względem wysokości składki przypisanej brutto, która w 2014 r. wyniosła 1,1 mld zł. 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. UNIQA jest laureatem konkursu Solidny Pracodawca 2014. W 2014 r. otrzymała również nagrody: Laur Konsumenta – Odkrycie Roku 2014” za ubezpieczenie domów i mieszkań Twój DOM Plus, „Modernizacja Roku 2013” w kategorii „Obiekty biurowe”, Polską Nagrodę Innowacyjności Forum Przedsiębiorczości „Najwyższa Jakość Quality International” oraz Certyfikat „Innowacyjna Firma” za Portal Obsługi Sprzedaży POS, a także Certyfikat „Dobra Polisa” dla ubezpieczenia mieszkania ze składką płatną miesięcznie. Inwestorem strategicznym spółek jest europejski holding ubezpieczeniowy o austriackich korzeniach - UNIQA Insurance Group AG. Więcej informacji: www.uniqa.pl



Grupa UNIQA

Grupa UNIQA należy do czołowych grup ubezpieczeniowych na rynkach w Austrii i Europie Środkowo-Wschodniej. 22 000 pracowników i współpracowników obsługuje 10 mln klientów w 19 krajach. UNIQA i Raiffeisen Insurance to dwie silne marki, gwarantujące bardzo dobrą podstawę do dalszego rozwoju. UNIQA jest obecna w 15 krajach Europy: Albanii, Bośni i Hercegowinie, Bułgarii, Kosowie, Chorwacji, Macedonii, Czarnogórze, Polsce, Rumunii, Rosji, Serbii, Słowacji, Czechach, Ukrainie i Węgrzech. Do Grupy UNIQA należą również spółki ubezpieczeniowe we Włoszech, Szwajcarii i Liechtensteinie.

KONTAKT DLA MEDIÓW:

Katarzyna Ostrowska

Rzecznik Prasowy UNIQA

tel. (+48) 697 770 498

e-mail: katarzyna.ostrowska@uniqa.pl