

Zaledwie jedna trzecia kierowców w Polsce, którzy likwidowali szkodę z ubezpieczenia autocasco, zdecydowanie poleciłaby swojego ubezpieczyciela przyjaciołom lub znajomym – wynika z badań TNS Pentor. Klienci przywiązują coraz większą uwagę do obsługi klienta i w większości nie są z niej w pełni zadowoleni. Ponadto, jak pokazuje analiza trendu rynkowego, co szósty kierowca zgłosił szkodę z AC w ciągu najbliższego roku. Oznacza to ponad pół miliona niezadowolonych klientów. Jakie zmiany zalecają ubezpieczycielom sami klienci?

W marcu br. TNS Pentor zbadał 1248 kierowców, którzy likwidowali szkodę z polisy AC w jednym z 12 głównych towarzystw ubezpieczeniowych działających na polskim rynku. Kierowcy mieli za zadanie określić, w skali od 0 do 10, skłonność do rekomendacji innym ubezpieczyciela, w którym mieli wykupioną polisę. Wypowiadali się wyłącznie o swoich doświadczeniach ze współpracy z towarzystwami, w których byli ubezpieczeni.

Okazało się, że 29 procent badanych oszacowało swoją skłonność do rekomendacji na poziomie od 0 do 6 (poziom traktowany jako niezadowolający), 39 procent na poziomie 7 lub 8 (obojętność), a tylko 33 procent na poziomie 9 lub 10 (zdecydowana gotowość do rekomendacji swojego ubezpieczyciela innym). Jakie powody wskazywali ankietowani w badaniu TNS Pentor?

Grupa najmniej chętnych do polecania ubezpieczyciela

Osoby, które wskazywały najniższą chęć rekomendacji (oceny 0-6), najczęściej nie były zadowolone z szybkości likwidacji szkody, kompetencji rzeczoznawcy lub innych pracowników ubezpieczyciela lub z zaniżenia kwoty odszkodowania.

Umiarkowana chęć rekomendacji

Z kolei wśród klientów oceniających chęć rekomendacji na umiarkowanym poziomie (odpowiedzi 7-8), najczęściej wymienianymi postulatami były: przyspieszenie procesu likwidacji szkody, mniejsza ilość formalności i możliwość internetowego kontaktu z ubezpieczycielem, w tym: śledzenie postępu sprawy lub załatwianie ogólnych formalności.

Chętni do rekomendacji

Co, zdaniem badanych, mogłoby zostać jeszcze ulepszone? Ci kierowcy, którzy zdecydowanie gotowi byli zarekomendować swojego ubezpieczyciela innym, wyrazili w badaniu mimo wszystko oczekiwanie co do poprawy szybkości procesu likwidacji szkody, zmniejszenia formalności w tym procesie, czy możliwości załatwiania spraw przez Internet.

Klienci Link4

Klienci Link4 wysoko oszacowali w tym badaniu swoją skłonność do rekomendacji towarzystwa – średnia 7,8 punktu na 10 możliwych. Był to najwyższy wskaźnik spośród wszystkich 12 ubezpieczycieli uwzględnionych w badaniu. Pomimo osiągnięcia tak wysokiego wyniku, Link4 postanowiło wykorzystać badanie do poprawy jakości obsługi swoich klientów w zakresie likwidacji szkód. – Wprowadziliśmy szereg zmian w naszych procedurach, m.in. oferujemy obecnie samochód zastępczy na cały okres naprawy samochodu, jeśli klient skorzysta z usług rekomendowanego przez nas warsztatu. Skróciliśmy czas oczekiwania na rozmowę z naszymi konsultantami przy zgłaszaniu szkody. Nasi rzeczoznawcy przyjeżdżają na miejsce wskazane przez klienta i wszystkie formalności załatwiają na miejscu – mówi Jan Sadowski, ekspert ds. likwidacji szkód w Link4.

Link4 Towarzystwo Ubezpieczeń