

# UNIQA opäť získala prestížnu cenu Customers´ Friend za priateľský prístup k zákazníkom

UNIQA sa už po druhý raz stala sa držiteľom zlatej medaily Customers´ Friend, ktorá oceňuje priateľský prístup k zákazníkom. Cenu udeľuje spoločnosť Icertias (International Certification Association GmbH) na základe výskumu a podrobnej analýzy, ktorá skúma vzťah spoločnosti so zákazníkmi (klientami), zamestnancami, obchodnými partnermi a hodnotil sa aj celkový obraz a vnímanie UNIQA na Slovensku. Cenu získala UNIQA už roku 2019.

UNIQA získala v podrobnej analýze 4.62 bodov z 5.0, čím splnila podmienky na vstup do prestížneho klubu Priateľ zákaznikov, stala sa držiteľom zlatej medaily „Priateľský k zákazníkom – PRETOŽE TO JE TO, NA ČOM NÁM ZÁLEŽÍ“ a statusu výnimočnosti „Superior Excellence“.

„Toto ocenenie je ďalším dôkazom toho, že naše zameranie na zákazníkov je autentické a že moji kolegovia na Slovensku robia všetko pre to, aby ho zhmotnili v praxi. Spokojnosť našich klientov je v UNIQA Group centrálnou súčasťou hodnotenia výkonnosti. V rámci poisťovníctva ide o kultúrnu zmenu, ktorej cieľom je pomôcť klientom zjednodušiť a sprehladniť komunikáciu s nami a dodať jej väčšiu zmysluplnosť,“ povedal Robert Gauci, prezident dozornej rady a predseda shareholder business committee UNIQA. „Z ocenenia máme v UNIQA veľkú radosť. Je pre nás hmatateľným dôkazom, že naše snahy o firemnú transformáciu so zámerom dosahovať tie najvyššie štandardy v oblasti zákazníckej spokojnosti sa nám darí naplňať,“ dodal R. Gauci.

Výskum spoločnosti sa zamerával na vzťahy UNIQA so svojimi zákazníkmi (klientmi), zamestnancami, obchodnými partnermi ale aj na celkový obraz spoločnosti na Slovensku. Analýza na základe výskumu posudzovala štyri kľúčové piliere:

- , kde sa hodnotil vzťah so zákazníkmi; Zákaznícka podpora; Vzťah so zamestnancami; Vzťah s obchodnými partnermi; Hodnotenie inovácií; Finančná stabilita; Kvalita riadenia; Kvalita produktov a služieb na trhu; Konkurencioschopnosť, a Spoločenská zodpovednosť
- **Komunikácia a spoločenské záležitosti** sa hodnotili prostredníctvom mediálnych vzťahov; digitálnej komunikácie a klasickej komunikácie.
- **Skúsenosť používateľa** sa hodnotila podľa kategórií ako: Intuitívnosť; Jednoduchosť; Rýchlosť; Odolnosť, a Dostupnosť.
- bola hodnotená cez podkategórie Kompetentnosť; Spoľahlivosť; Integrita, a Transparentnosť.

Analýza sa vyhodnocuje podľa druhotných metód výskumu na základe kritérií ICC (Medzinárodná obchodná komora) a ESOMAR (Svetová asociácia odborníkov na marketingový výskum).

## Vlastné klientske hodnotenie UNIQA vlni takisto dopadlo na výbornú

Priebežné interné sledovanie a hodnotenie spätnej väzby od zákazníkov funguje už niekoľko rokov aj v UNIQA. Minuloročné výsledky v podstate potvrdzujú analýzu, na základe ktorej dostala UNIQA ocenenie Customers´Friend. Aktuálne meria spoločnosť zákaznícku spokojnosť vo všetkých hlavných oblastiach kontaktov:

- Dojednanie poisťnej zmluvy na pobočke alebo s poisťovacím agentom
- On-line dojednanie poisťnej zmluvy
- Servis poisťných zmlúv – požiadavky na zmeny, úpravy, ukončenie a pod.
- Informácie získané cez špecializované call centrum
- Retencia a nové poisťné zmluvy cez špecializované call centrum
- Hlásenie škôd klientom
- Likvidácia poisťnej udalosti zo strany UNIQA

Každý respondent hodnotil svoju spokojnosť na 5 hviezdíčkovej škále ( 1\* = veľmi nespokojný až po 5\* = veľmi spokojný) pri konkrétnej udalosti, ktorú minulý rok na vlastnej koži zažil. K tomu pridal tzv. NPS (Net Promoter Score), ktorý ukazuje, do akej miery je ochotný odporučiť UNIQA svojim blízkym a priateľom. Celkové výsledky spolu za všetky projekty ukázali priemer spokojnosti 4,68\*, čo zodpovedá minuloročným výsledkom. Najvyššiu mieru spokojnosti pritom klienti vyslovili pri uzatváraní nových kontraktov (4,95 \*) a pri predajnom call centre (4,89\*).

„Aj tieto skvelé výsledky dokazujú, že pre UNIQA je klient na prvom mieste a nezmenil to ani intenzívnejší prechod spoločnosti do digitálneho priestoru kvôli protipandemickým opatreniam. Dôsledne sme dbali na to, aby bol servis pre klientov zabezpečený na 100% a aj kvôli tejto výbornej spätnej väzbe som presvedčený, že UNIQA patrí v oblasti služieb pre klienta medzi lídrov na trhu,“ komentoval výsledky zákazníckej spokojnosti generálny riaditeľ UNIQA Martin Žáček.