



Warszawa, dnia 19.06.2015.

## **BZ WBK-Aviva TU piąty raz z tytułem „Firma Przyjaznej Klientowi”**

**BZ WBK-Aviva Towarzystwa Ubezpieczeń już po raz piąty otrzymały Godło programu „Firma Przyjazna Klientowi”. Wczoraj podczas uroczystej Gali w Pałacu Prymasowskim w Warszawie nagrodę w imieniu firmy odebrała Katarzyna Gołębiewska, dyrektor ds. obsługi klienta.**

*Cyklicznie uczestniczymy w programie certyfikującym jakość obsługi klientów. Jesteśmy niezmiernie zadowoleni, że po raz kolejny uzyskaliśmy wysokie wyniki we wszystkich audytowanych obszarach. Nasze spółki nieustannie doskonalą procesy związane z obsługą, w szczególności kwestie dotyczące likwidacji szkody – komentuje Katarzyna Gołębiewska, dyrektor ds. obsługi Klienta BZ WBK-Aviva.*

Proces certyfikacji Firmy Przyjaznej Klientowi składa się z kilku etapów. Jednym z nich jest badanie opinii klientów. W ramach wywiadów analizowane są m.in. zadowolenie z posiadanych produktów, dopasowanie do potrzeb klientów, dostępność kanałów komunikacji, zaufanie, rzetelność i dotrzymywanie składanych obietnic.

Klienci BZ WBK-Aviva Towarzystw Ubezpieczeń niezmiernie dobrze wypowiedzieli się na temat kompetencji i uprzejmości pracowników, doceniając szybkie rozwiązywanie zgłaszanych spraw. Wysoko ocenione zostały także obszary zadowolenia z produktów i usług. Głównymi czynnikami wpływającymi na skłonność Klientów do rekomendacji produktów ubezpieczeniowych spółek są poziom obsługi, szybkość reakcji oraz oferta firmy.

Ogólnopolski Program Firma Przyjazna Klientowi istnieje na rynku polskim już ponad 12 lat. Opiera się na niezależnym audycie opinii klientów, który jest podstawą do wyróżnienia firm, które szczególnie dbają o satysfakcję odbiorców swoich usług. Organizatorem Programu jest Fundacja Obserwatorium Zarządzania.

---

### **Kontakt dla prasy:**

Katarzyna Mirowska-Wawrzyniak, BZ WBK-Aviva Towarzystwa Ubezpieczeń,  
tel. (61) 659 66 09, 0 607 16 30 16, [kasia.mirowska@bzwbkaviva.pl](mailto:kasia.mirowska@bzwbkaviva.pl)

**BZ WBK-Aviva Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie S.A. i BZ WBK-Aviva Towarzystwa Ubezpieczeń Ogólnych S.A.** to dwie spółki ubezpieczeniowe utworzone w 2008 roku przez Bank Zachodni WBK S.A. i Aviva International Insurance Ltd. Zapewniamy kompleksową ochronę ubezpieczeniową dla Klientów Banku Zachodniego WBK. Dodatkowe informacje: [www.bzwbkaviva.pl](http://www.bzwbkaviva.pl)