



Warszawa, dnia 16.06.2014.

**BZ WBK-Aviva TU czwarty raz z rzędu nagrodzone
godłem „Firma Przyjazna Klientowi”**

BZ WBK-Aviva Towarzystwa Ubezpieczeń po raz czwarty zostały wyróżnione Godłem programu „Firma Przyjazna Klientowi”. Zdaniem klientów firmy, najsilniejszymi stronami współpracy z BZ WBK-Aviva są kompetentni pracownicy i jakość obsługi. Wysoko oceniony został również kontakt z firmą: szybkie rozwiązywanie zgłaszanych spraw oraz klarowność komunikacji.

Otrzymane wyróżnienie jest dla nas nie tylko dowodem satysfakcji naszych klientów, ale również zachętą do ciągłego podwyższania jakości usług. BZ WBK-Aviva TU nieustannie usprawniają procesy związane z obsługą, w szczególności dotyczące likwidacji szkody. W zakresie ubezpieczenia domów i mieszkań bardzo dobrze funkcjonuje ścieżka prostej likwidacji szkód np. przez telefon lub bezpośrednio przez likwidatora od razu w miejscu zdarzenia – komentuje Katarzyna Gołębiewska – dyrektor ds. obsługi Klienta BZ WBK-Aviva.

Zdaniem respondentów, głównymi czynnikami wpływającymi na skłonność Klientów do rekomendacji produktów ubezpieczeniowych BZ WBK-Aviva TU są poziom obsługi, szybkość reakcji oraz oferta firmy. W ramach ścieżki prostej likwidacji, Klient w przeciągu 5 dni, otrzymuje odszkodowanie bez dokumentów przez telefon lub za pomocą likwidatora podczas oględzin miejsca zdarzenia. Tylko w maju w ramach prostej ścieżki likwidacji szkody, spółka majątkowa wypłaciła aż 40% odszkodowań na podstawie danych zebranych podczas rozmowy telefonicznej, bez żadnych dokumentów. Warto podkreślić, że średni czas likwidacji wszystkich szkód w ubezpieczeniu domów i mieszkań wynosi tylko 9 dni. BZ WBK-Aviva dba również o transparentność komunikacyjną. Klienci otrzymują przejrzyste Warunki Ubezpieczeń z objaśnieniami oraz specjalne pakiety powitalne z materiałami o produkcie, wysyłane po przystąpieniu do ubezpieczenia. Część klientów objęta jest także kontaktem telefonicznym, który ma na celu upewnienie się, że zakres ubezpieczenia został przez nich właściwie zrozumiany.

Wysoki poziom satysfakcji Klientów to także zasługa pracowników sieci Banku Zachodniego WBK, poprzez którą oferowane są produkty BZ WBK-Aviva TU.

Spółki mogą również pochwalić się małą ilością skarg, w tym tych, skierowanych poprzez Rzecznika Ubezpieczonych. W I kw 2014 wpłynęło ich tylko 9, co oznacza jedno z najlepszych miejsc w Raporcie Skarg Rzecznika Ubezpieczonych.



Komunikat prasowy

Program certyfikacyjny „Firma Przyjazna Klientowi” funkcjonuje w Polsce od ponad 10 lat. Opiera się na niezależnym audycie opinii klientów, który jest podstawą do wyróżnienia firm, które szczególnie dbają o satysfakcję odbiorców swoich usług. Dotychczas w programie wzięło udział ponad 1000 firm z różnych sektorów i branż. Od 2012 roku honorowy Patronat nad projektem „Firma Przyjazna Klientowi” objęło Ministerstwo Gospodarki.

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

Organizatorami akcji charytatywnej Liga Charytatywna są BZ WBK-Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A. i BZ WBK-Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. Liga Charytatywna trwa w okresie od 8 lipca 2013 r. do 31 grudnia 2013 r. Celem Ligi Charytatywnej jest wsparcie finansowe organizacji pożytku publicznego, wybranych przez oddziały Banku Zachodniego WBK S.A., zajmujących się niesieniem pomocy dzieciom. Ubezpieczenia, których sprzedaż będzie tworzyła fundusz, przeznaczony dla organizacji pożytku publicznego to: Ochrona Płatności, Locum i Opiekun Rodziny, oferowane przez Organizatorów.

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. Oferujemy m.in. pakiety ubezpieczeń do produktów bankowych, wśród nich ubezpieczenia do kredytu gotówkowego, kart płatniczych, ubezpieczenia mieszkaniowe, ubezpieczenie stałych płatności oraz ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi. Dodatkowe informacje: www.bzwbkaviva.pl