

Poznaj temat!



Świadomie o atomie  
energia jądrowa w Polsce



Szukaj w rp.pl  Szukaj

- Kraj Świat Ekonomia Prawo Nieruchomości Praca Fotografia Opinie Kultura Nauka Sport Styl życia TV RP Warszawa First Class
- Mój bank Emerytura Inwestycje Moja kolekcja Ubezpieczenia Podatki Oszczędzamy Porównaj wartości finansowe

Tutaj możesz znaleźć komentarze

## Ubezpieczyciele oceniani gorzej niż banki

Publ. 2011-09-20 10:00, ostatnia aktualizacja 20-09-2011 07:37

Polak 5

0

Prześlij e-mailem

Dodaj do:

Wydrukuj

Wybierz tekst: A A A



autor: Marian Zubrzycki  
Źródło: Fotostrefa  
+ zobacz więcej zdjęć

Redakcja poleca:  
+ Internetowi najbardziej zadowoleni

Malson Institute zbadał poziom satysfakcji klientów czterech towarzystw ubezpieczeniowych. Najlepiej wypadła Ergo Hestia, jednak różnice punktowe wobec produktów i usług finansowych oraz czy ich jakość jest adekwatna do ceny. Zadano im też pytania, czy są skłonni ponownie kupić polisę oraz czy poleciliby taki zakup znajomym. W badaniu nie sprecyzowano, czy pytania dotyczą spółki życiowej czy majątkowej.

Badani oceniali swoich ubezpieczycieli w pięciu kategoriach. Deklarowali, czy są zadowoleni z produktów i usług, czy marka spełnia ich oczekiwania wobec produktów i usług finansowych oraz czy ich jakość jest adekwatna do ceny. Zadano im też pytania, czy są skłonni ponownie kupić polisę oraz czy poleciliby taki zakup znajomym. W badaniu nie sprecyzowano, czy pytania dotyczą spółki życiowej czy majątkowej.

Na podstawie odpowiedzi towarzystwom przyznawano punkty - łącznie od 1 do 100. Zwycięzcą została Ergo Hestia, która zebrała 71,22 pkt. Kolejne miejsca zajęły Allianz (69,45 pkt) i Aviva (67,66 pkt). Stawką zamknęło PZU, które zebrało 66,32 pkt. Ergo Hestia zyskała przewagę nad konkurentami w tych pytaniach, w których ankietowani oceniali swoje zadowolenie z usług. natomiast PZU wypadło najgorzej, gdy klienci oceniali stosunek jakości usług do ich ceny.

Jednak Agnieszka Strzałka z Malson Institute podkreśla, że różnice punktowe są niewielkie, dlatego trudno mówić, by badanie wyłoniło zdecydowanego lidera. Kilka tygodni wcześniej ta sama firma zbadała opinie klientów o pięciu dużych bankach. Tam rezultaty były znacznie bardziej zróżnicowane, zaś średnia ocena banków (74,23 pkt) była wyraźnie wyższa, niż przedsięwzięta nota uzyskana przez ubezpieczycieli (68,66 pkt).

Bardziej obiektywną miarą, której można użyć do oceny jakości usług ubezpieczeniowych, jest liczba skarg wniesionych do rzecznika ubezpieczonych zestawiona z udziałami rynkowymi ubezpieczycieli. W roku 2010 spośród czterech spółek życiowych objętych badaniem towarzystwo najlepiej pod tym względem wypadły Allianz i Aviva, na które było mniej skarg, niż wskazywałaby to wielkość sprzedaży. Ergo Hestia wypadła pod tym względem przeciętnie, zaś PZU - wyraźnie gorzej niż rynek.

Ta kolejność odwraca się, gdy weźmie się pod uwagę spółki majątkowe. Tu relatywnie najmniej skarg dotyczy polisy PZU, zaś najczęściej kłopotów sprawiały produkty firmy Aviva.

rp.pl

© Wszystkie prawa zastrzeżone

Rekomenduj artykuł Oddano głosów: 0

Wydrukuj z Kysicą

Licencja na publikację

Wróć do redakcji

### KRAJ

- Pawlak, Fedak i Sawicki kandydatami na ministrów
- Borkowski p.o. dyrektora UAR, Bogusz jego zastępcą
- Borkowski w senackim klubie PO?

### PRAWO

- Dził nr 230 z 27 października 2011
- Obowiadania.pdf i Ekonomia 2011

### ŚWIAT

- Dlaczego Donald pocałował Angelię?
- NATO w Libii tylko do powietrza
- Defilado stoł

### SPORT

- Nie ma już biletów na mecz Śląska z Lechią
- Anasim bar porządek

### EKONOMIA

- Japonia pomoże firmom z powodu powodzi w Tajlandii
- Zatrudnienie w TP spadnie o 15 procent
- Niemcy w lepszych nastrojach

### KULTURA

- Obywatele Kultury w sprawie stolicy
- "Odkryła światki bar" na zachodzie

### SERWISY PŁATNE

Zamów

Cennik 2011 - Zobacz wszystkie produkty »

CO 3 LATA NOWY NISSAN QASHQAI. WYMIEN SOBIE. W KREDYTCIE NISSAN SELECT



### OKAZJE.RP.PL



Dziś - 54% za ekskluzywny express do kawy Delonghi  
Cena: 320zł



Dziś - 88% za profesjonalny kurs makijażu z włączoną ceną  
Cena: 47zł



Dziś - 60% za manicure-pedycure wraz z kąpielą i masażem - dobry sposób na piękne dłonie  
Cena: 89zł



Teraz możesz kupić mieszkanie taniej!

Zobacz aktualne oferty:

POZNAŃ  
ponad 10 000 ofert

Zobacz »

Alby wybrać inne miasto kliknij tutaj »

oferty.net