

# Η ποιότητα των υπηρεσιών μας με μια ματιά

Μάιος 2016



# Η ποιότητα των υπηρεσιών μας

## Εξυπηρέτηση Πελατών και Δικτύων Διανομής



Εισερχόμενες κλήσεις

2015

125 117

Ποσοστό εντός στόχου εξυπηρέτησης

84%

## Διαχείριση Παραπόνων



Αριθμός παραπόνων

2015

1354

Πλήθος παραπόνων ανά 100 πελάτες

0,37

## Διαχείριση κυριότερων διαδικασιών 2015



Προσφορές μεγάλων κινδύνων

Ποσοστό εντός στόχου εξυπηρέτησης (%)

92

Προσφορές ιδιωτών και μικρών επιχειρήσεων

95

Εκδόσεις Medίσυν

95

Αποζημιώσεις αυτοκινήτου

85

Αποζημιώσεις υγείας

89

## Ερευνα ικανοποίησης πελατών 2015



Αποζημιώσεις υγείας

Ποσοστό ικανοποιημένων πελατών (%)

88

Αγορά ασφαλιστηρίου υγείας

85

Αποζημιώσεις αυτοκινήτου

94

Αγορά ασφαλιστηρίου αυτοκινήτου

91

## Ερευνα ικανοποίησης συνεργατών 2015



Ποσοστό ικανοποιημένων συνεργατών

Ποσοστό ικανοποιημένων συνεργατών (%)

91

Δείκτης σύστασης

87

# Οι στόχοι μας για την εξυπηρέτησή σας

## Εξυπηρέτηση Πελατών και Δικτύων Διανομής



Εισερχόμενες κλήσεις Αριθμός εισερχόμενων κλήσεων στην τηλεφωνική γραμμή Εξυπηρέτηση Πελατών και Συνεργατών (801 111 222 333).

% εντός στόχου εξυπηρέτησης % εισερχόμενων κλήσεων που εξυπηρετήθηκαν εντός ενός λεπτού.

## Διαχείριση Παραπόνων



Αριθμός παραπόνων

Συνολικός αριθμός παραπόνων εντός του διαστήματος παρατήρησης.

Ένα παράπονο ορίζεται ως οποιαδήποτε έκφραση δυσαρέσκειας (προφορική ή γραπτή) από έναν πελάτη ή έναν συνεργάτη για μια διαδικασία, υπηρεσία, προϊόν ή εξυπηρέτηση.

## Διαχείριση κυριότερων διαδικασιών

Προσφορές μεγάλων κινδύνων & ιδιωτών και μικρών επιχειρήσεων

Ποσοστό απαντήσεων για νέες εργασίες εντός του στόχου των 2 ή 5 εργάσιμων ημερών ανάλογα με τη συμφωνία με τον συνεργάτη.

- Εξαιρείται ο χρόνος αναμονής στοιχείων από τον πελάτη.

Εκδόσεις Medisun

Ποσοστό συμβολαίων Medisun που εκδίδονται εντός του στόχου των 3 εργάσιμων ημερών ( ή 8 αν απαιτούνται ιατρικές εξετάσεις ) και 2 εργάσιμων ημερών για το εξωνοσοκομειακό Medisun Care.

- Οι ημέρες μετράνε από την στιγμή ολοκλήρωσης της τηλεφωνικής συνέντευξης με την ιατρική μας ομάδα μέχρι την έκδοση του ασφαλιστηρίου.
- Εξαιρείται ο χρόνος αναμονής στοιχείων από τον πελάτη και ο χρόνος για την εκτύπωση και αποστολή του συμβολαίου.
- Για τις περιπτώσεις που κατά τον έλεγχο ασφαλισιμότητας απαιτείται επιπλέον ιατρικός έλεγχος ή δικαιολογητικά προστίθενται 3 ημέρες.

Αποζημιώσεις αυτοκινήτου

Ποσοστό αποζημιώσεων Αυτοκινήτου που πληρώνονται εντός του στόχου των 20 εργάσιμων ημερών.

- Οι ημέρες μετράνε από την ημερομηνία αναγγελίας ζημίας μέσω IPA μέχρι την ημερομηνία εντολής πληρωμής.
- Εξαιρείται ο χρόνος αναμονής στοιχείων από τον πελάτη.
- Δεν συμπεριλαμβάνονται σωματικές βλάβες και δικαστικές υποθέσεις.

Αποζημιώσεις υγείας

Ποσοστό αποζημιώσεων Υγείας που πληρώνονται εντός του στόχου των 8 εργάσιμων ημερών.

- Οι ημέρες μετράνε από την ημερομηνία παραλαβής των δικαιολογητικών μέχρι την ημερομηνία εντολής πληρωμής .
- Εξαιρείται ο χρόνος αναμονής στοιχείων από τον πελάτη.
- Δεν συμπεριλαμβάνονται οι ζημιές για τις οποίες υπάρχει απλήρωτη απόδειξη κατά τη στιγμή του συμβάντος.

## Ερευνα ικανοποίησης πελατών



Ποσοστό ικανοποιημένων πελατών

Ποσοστό των πελατών που δηλώνουν απόλυτα ικανοποιημένοι ή αρκετά ικανοποιημένοι με την AXA.

## Ερευνα ικανοποίησης συνεργατών



Ποσοστό ικανοποιημένων συνεργατών

Ποσοστό των συνεργατών που δηλώνουν απόλυτα ικανοποιημένοι ή αρκετά ικανοποιημένοι με την AXA.

Δείκτης σύστασης

Ποσοστό των συνεργατών που θα σύστηναν την AXA σε άλλους συνεργάτες.

