OPINIE NASZYCH KLIENTÓW

Twoja opinia o obsłudze szkody

Opowiedz nam o swojej sprawie, abyśmy mogli uprościć obsługę kolejnych zgłoszeń.

Jak wypełnić ankietę

Dziękujemy za pomoc w doskonaleniu obsługi. Oceń przebieg swojej ostatniej sprawy i całkowicie zamaluj wybrane pola niebieskim lub czarnym długopisem. Twoje odpowiedzi są poufne.

O Twojej sprawie

Numer szkody (opcjonalnie)

Jakiego ubezpieczenia dotyczyła sprawa? *(Proszę zaznaczyć jedną odpowiedź)*

◯ Pojazdu ◯ Domu lub mieszkania ◯ Zdrowotnego ◯ Turystycznego ◯ Na życie ◯ Firmowego

Jak zgłosiłeś/aś szkodę? *(Proszę zaznaczyć jedną odpowiedź)*

◯ Telefonicznie ◯ Przez stronę internetową ◯ W aplikacji mobilnej

◯ Osobiście ◯ E-mailem ◯ Przez agenta lub brokera

Ile czasu minęło od zgłoszenia szkody do zakończenia sprawy? *(Proszę zaznaczyć jedną odpowiedź)*

◯ Krócej niż tydzień ◯ 1–2 tygodnie ◯ 3–4 tygodnie ◯ 1–3 miesiące ◯ Dłużej

Twoje doświadczenia

Na ile zgadzasz się z poniższymi stwierdzeniami? *(Proszę zaznaczyć jedną odpowiedź w każdym wierszu)*

	Zdecydowanie się nie zgadzam	Nie zgadzam się	Ani się zgadzam, ani nie zgadzam	Zgadzam się	Zdecydowanie się zgadzam
Zgłoszenie szkody było łatwe	◯	◯	◯	◯	◯
Rozumiałem/am zakres swojej ochrony	◯	◯	◯	◯	◯
Zakres wymaganych dokumentów był uzasadniony	◯	◯	◯	◯	◯
Informowano mnie na każdym etapie	◯	◯	◯	◯	◯
Postępowanie było w mojej ocenie uczciwe	◯	◯	◯	◯	◯
Sprawę zakończono w rozsądnym terminie	◯	◯	◯	◯	◯
Pracownicy byli pomocni i wyrozumiali	◯	◯	◯	◯	◯

Jak łatwo było uzyskać rozstrzygnięcie sprawy?

Bardzo trudno ◯1 ◯2 ◯3 ◯4 ◯5 Bardzo łatwo

PREVIEW

Jak oceniasz szybkość reagowania osoby prowadzącej sprawę? *(Proszę zaznaczyć jedną odpowiedź)*

◯ Źle ◯ Przeciętnie ◯ Dobrze ◯ Znakomicie ◯ Nie było kontaktu

Ile razy trzeba było ponowić kontakt przed zakończeniem sprawy? *(Proszę zaznaczyć jedną odpowiedź)*

◯ Ani razu ◯ Raz ◯ 2 lub 3 razy ◯ Co najmniej 4 razy

Wynik sprawy

Jak rozpatrzono Twoje zgłoszenie? *(Proszę zaznaczyć jedną odpowiedź)*

◯ Uznano w całości ◯ Uznano częściowo ◯ Odmówiono wypłaty ◯ Sprawa jest w toku

Na ile przyznana kwota jest Twoim zdaniem sprawiedliwa w stosunku do poniesionej straty?

Zupełnie niesprawiedliwa 1 ◯ 2 ◯ 3 ◯ 4 ◯ 5 ◯ Całkowicie sprawiedliwa

Które etapy wzbudziły największą frustrację? *(Proszę zaznaczyć wszystkie pasujące odpowiedzi)*

☐ Zgłoszenie szkody ☐ Oczekiwanie na informacje ☐ Dostarczanie dokumentów

☐ Kontakt z pracownikami ☐ Zrozumienie zakresu ochrony ☐ Wizyta rzeczoznawcy

☐ Wypłata lub rozstrzygnięcie ☐ Naprawa lub wymiana ☐ Żaden

Ocena ogólna

Jak bardzo jesteś zadowolony/a z obsługi swojej sprawy?

Bardzo niezadowolony/a 1 ◯ 2 ◯ 3 ◯ 4 ◯ 5 ◯ Bardzo zadowolony/a

Czy odnowisz u nas polisę? *(Proszę zaznaczyć jedną odpowiedź)*

◯ Zdecydowanie tak ◯ Raczej tak ◯ Nie wiem ◯ Raczej nie ◯ Zdecydowanie nie

Po tym doświadczeniu, jak prawdopodobne jest, że polecisz nas znajomemu lub współpracownikowi?

Mało prawdopodobne 0 ◯ 1 ◯ 2 ◯ 3 ◯ 4 ◯ 5 ◯ 6 ◯ 7 ◯ 8 ◯ 9 ◯ 10 ◯ Bardzo prawdopodobne

Twoje uwagi

Co zrobiliśmy dobrze?

Jak możemy usprawnić obsługę szkód?

PREVIEW