

## Unum Po raz trzeci z tytułem Firma Przyjazna Klientowi

**Unum Życie po raz trzeci otrzymało certyfikat Firma Przyjazna Klientowi. Wyróżnienie nadawane jest przez agencją badawczą Experience Institute, na podstawie zrealizowanego na reprezentatywnej próbie klientów badania satysfakcji.**

W trakcie badania klienci proszeni byli o udzielenie odpowiedzi na temat ich doświadczeń we współpracy z Unum. W ankiecie poruszane są obszary dotyczące: gotowości do rekomendacji produktów firmy (NPS), wskaźnik ogólnego zadowolenia ze współpracy (Customer Satisfaction Score), wskaźnik Customer Effort Score (wysiętek wkładany przez klientów w załatwienie ostatniej sprawy), podejście spółki do klientów, jakość ich obsługi oraz sam proces zakupu.

*„Jesteśmy niezwykle dumni i wdzięczni klientom za to wyróżnienie. Cieszy również fakt, że certyfikat jest przyznawany firmom, u których średni wynik dla wszystkich badanych obszarów wyniesie min. 75%, a Unum Życie osiągnęło indeks na poziomie 92%. To ogromne uznanie ze strony naszych klientów i jednocześnie zobowiązanie, by nieustannie oferować naszym klientom jak najlepsze doświadczenia z naszą firmą”* – komentuje Robert Watkowski, Dyrektor Działu Obsługi Klienta w Unum Życie.

Badanie opinii klientów w ramach programu Firma Przyjazna Klientowi zostało zrealizowane we wrześniu 2021 roku. W badaniu ankietowym realizowanym techniką CAWI (ankiet on-line) wzięło udział blisko 600 klientów firmy. Certyfikat Firma Przyjazna Klientowi jest jedynym w Polsce wyróżnieniem w zakresie satysfakcji ze współpracy z firmą, które jest przyznawane od 18 lat. O przyznaniu certyfikatu w 100% decyduje opinia klientów.

\*\*\*

### Dodatkowe informacje:

Małgorzata Morańska

Rzecznik prasowy

[malgorzata.moranska@unum.pl](mailto:malgorzata.moranska@unum.pl)

Tel. (+48) 660 755 238

*Unum Życie TuIR S.A. ([www.unum.pl](http://www.unum.pl)) jest częścią Grupy Unum. W Polsce oferuje grupowe i indywidualne ubezpieczenia na życie o jednym z najszerszych na rynku zakresów ochrony, opierając się na wyjątkowej trosce o klienta. W 2020 roku spółka wypłaciła klientom w najtrudniejszych chwilach ich życia w sumie 122,8 mln PLN.*

*Unum Życie tworzy przyjazne, oparte na szacunku środowisko pracy, w którym każdy może odnieść sukces rozwijając się realizując swój potencjał. Tak wysokie standardy zarządzania zyskały uznanie niezależnych instytucji, które przyznały spółce tytuły Najlepszy Pracodawca 2005, 2006, 2009, 2010, 2012, 2018, 2019, 2020, HR Najwyższej Jakości 2017, 2018, 2019, 2020 i Inspiratory Biznesu – Najlepszy Pracodawca w 2018.*



Spółka prezentuje najwyższe standardy współpracy na rynku finansowym, uhonorowane wielokrotnie nagrodą Etyczna Firma, Super Etyczna Firma, a w 2017 i 2019 roku tytułem Firma Przyjazna Klientowi oraz Przyjazna Firma Ubezpieczeniowa, a także wyróżnieniem Fair Play w 2013, 2014 i 2015.

**Grupa Unum** ([www.unum.com](http://www.unum.com)) to jeden z liderów w zakresie ochrony finansowej w Stanach Zjednoczonych i Wielkiej Brytanii. Tworzą ją spółki Unum US, Colonial Life, Unum UK oraz Unum Życie. Portfolio Unum obejmuje grupowe oraz indywidualne ubezpieczenia ochronne zapewniające dochód w wypadku niezdolności do pracy, ubezpieczenia na życie, ubezpieczenia wypadkowe i zdrowotne. W 2020 r. grupa odnotowała przychody w wysokości 13 miliardów USD i wypłaciła klientom 7,6 miliardów USD świadczeń.

