

*Komunikat prasowy*

## Unum po raz czwarty docenione przez klientów

**Unum Życie po raz czwarty otrzymuje certyfikat Firma Przyjazna Klientowi. Wyróżnienie nadawane jest przez agencję badawczą Experience Institute, na podstawie badania satysfakcji zrealizowanego na reprezentatywnej próbie klientów firmy.**

W trakcie badania klienci oceniali doświadczenia ze współpracy z ubezpieczycielem. W ankiecie poruszane są obszary dotyczące:

- skłonności do rekomendacji ubezpieczeń badanej firmy,
- podejście do klientów,
- ogólne zadowolenie ze współpracy,
- poziom wysiłku, jaki klienci muszą włożyć w załatwienie spraw u ubezpieczyciela,
- jakość obsługi klientów,
- proces zakupu ubezpieczenia.

We wszystkich wymienionych obszarach spółka uzyskała wyniki powyżej 90%.

*„To dla nas niezwykle ważne badanie, w którym możemy poznać jeszcze lepiej oczekiwania naszych klientów i to, jak się z nami czują. Każdy komentarz i każdy głos jest dla nas cenną informacją o tym, co działa, a co wymaga poprawy. Jesteśmy wdzięczni naszym klientom za docenienie naszych wysiłków w budowaniu opartych na zaufaniu relacji, a przyznane nam wyróżnienie traktujemy jako zobowiązanie do nieustannego doskonalenia jakości obsługi”* – komentuje Robert Watkowski, Dyrektor Działu Obsługi Klienta Indywidualnego w Unum Życie.

Unum Życie oferuje indywidualne i grupowe ubezpieczenia na życie. To produkty długoterminowe, a kontakt z ubezpieczycielem najczęściej następuje w sytuacji zmian w polisie (np. wskazanie lub zmiana uposażonego, rozszerzenie ochrony itp.) bądź w sytuacji wyjątkowe trudnej: gdy klienta spotyka poważna choroba lub śmierć bliskiej osoby. Obsługa klientów w takiej organizacji wymaga od pracowników wrażliwości, empatii, a także sprawnego i szybkiego procesowania wniosków. Średni czas wypłaty świadczeń w Unum to dziś 3 dni od momentu skompletowania pełnej dokumentacji wymaganej do decyzji. Firma postawiła na robotyzację niektórych elementów tego procesu, by przyspieszyć rejestrację dokumentów i w efekcie szybciej pomóc klientom doświadczającym trudnych sytuacji życiowych.

Przy długoterminowych produktach istotny jest też systematyczny kontakt. W standardy spółki wpisane są obowiązkowe kontakty agentów przynajmniej raz do roku z klientem. To ważne, by dopasować ochronę do nowych potrzeb (np. gdy rodzi się dziecko, lub pojawiają się nowe zobowiązania finansowe, albo ryzyka chorobowe).

*„Dziś otaczamy ochroną ponad 400 000 klientów w całej Polsce. Wiele z usprawnień, które wprowadziliśmy było odpowiedzią na szczerą i otwartą opinie naszych klientów. Tym bardziej dziękujemy wszystkim, którzy wzięli udział w badaniu i zainspirowali nas do dalszych usprawnień”* – dodaje Robert Watkowski.



Badanie opinii klientów w ramach programu Firma Przyjazna Klientowi zostało zrealizowane we wrześniu 2023 roku.

*„Certyfikat Firma Przyjazna Klientowi to nagroda przyznawana firmom za jakość współpracy z klientami. Wyróżnienie jest szczególne, ponieważ o przyznaniu nagrody w 100% decydują opinie klientów – to stanowi o wyjątkowym charakterze certyfikatu. Otrzymanie wyróżnienia Firma Przyjazna Klientowi oznacza, że podejmowane przez firmę działania na rzecz jakości współpracy z klientami są przez nich dostrzegane i doceniane” – podkreśla Błażej Matecki, Koordynator Projektu w Experience Institute.*

\*\*\*

**Dodatkowe informacje:**

Małgorzata Morańska

Rzecznik prasowy

malgorzata.moranska@unum.pl

Tel. (+48) 660 755 238

*Unum Życie TUIR S.A. (www.unum.pl) jest częścią Grupy Unum. W Polsce oferuje grupowe i indywidualne ubezpieczenia na życie o jednym z najszerzych na rynku zakresów ochrony, opierając się na wyjątkowej trosce o klienta. W 2022 roku spółka wypłaciła klientom w najtrudniejszych chwilach ich życia w sumie 178 mln zł.*

*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 2022; HR Najwyższej Jakości 2022. Spółka prezentuje najwyższe standardy współpracy na rynku finansowym, uhonorowane wielokrotnie nagrodą Etyczna Firma, Super Etyczna Firma 2021-2023, a w 2021 roku tytułem Firma Przyjazna Klientowi oraz Przyjazna Firma Ubezpieczeniowa, a także wyróżnieniem Fair Play w 2023 r.*

*Grupa Unum (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 2022 r. Grupa odnotowała przychody w wysokości 12 miliardów USD i wypłaciła klientom 8 miliardów USD świadczeń.*