



Reklamacje – liczby i dynamika.

Wojciech Brewczyński

Czerwiec 2017

warta.

- 1. Ogólne zagadnienia dotyczące statystyk w reklamacjach.**
- 2. Przegląd najważniejszych statystyk w obszarze skarg i reklamacji.**
- 3. Jakość, a wskaźniki dotyczące reklamacji i skarg.**

Ogólne zagadnienia dotyczące statystyk w reklamacjach.

Definicja reklamacji i skargi:

Reklamacja* - wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego.

Skarga**:

- 1) reklamacja w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym,
- 2) skarga niebędąca reklamacją.

*Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

**Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 25 stycznia 2017 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie dodatkowych sprawozdań finansowych i statystycznych zakładów ubezpieczeń i zakładów reasekuracji

Ogólne zagadnienia dotyczące statystyk w reklamacjach.

Obowiązki raportowania:

1. Podmiot rynku finansowego corocznie, w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego, przekazuje Rzecznikowi sprawozdanie dotyczące rozpatrywania **reklamacji** oraz liczby wystąpień klientów tych podmiotów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą tych klientów, z uwzględnieniem:

- 1) liczby reklamacji;
- 2) uznanych i nieuwzględnionych roszczeń, wynikających z wniesionych reklamacji;
- 3) informacji o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz klientów w okresie sprawozdawczym.*

2. Dodatkowe sprawozdanie finansowe i statystyczne zakładu ubezpieczeń obejmuje również informacje dotyczące **skarg** na działalność zakładu ubezpieczeń oraz sporów sądowych z udziałem zakładu ubezpieczeń. Informacje dotyczące **skarg** zakład ubezpieczeń przekazuje również Rzecznikowi Finansowemu. Rzecznik Finansowy ujawnia te informacje.**

*Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

**Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

Ogólne zagadnienia dotyczące statystyk w reklamacjach.

Definicja raportu:

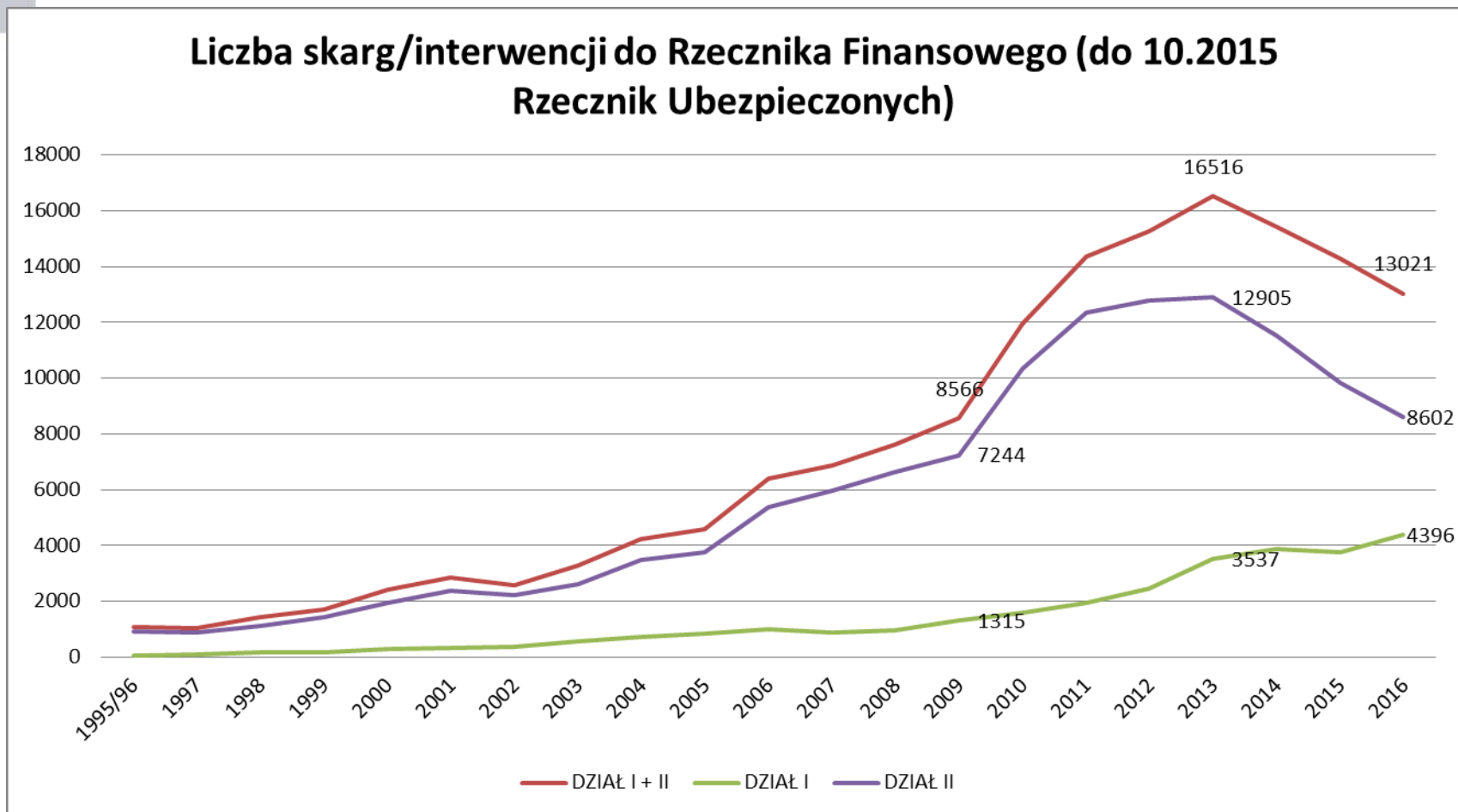
Raport dotyczący reklamacji – brak definicji

Raport dotyczący skarg:

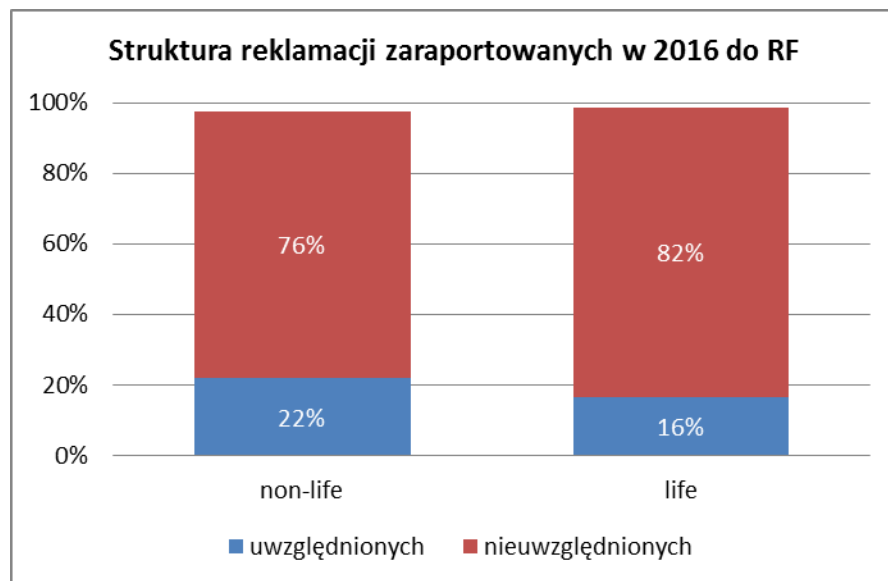
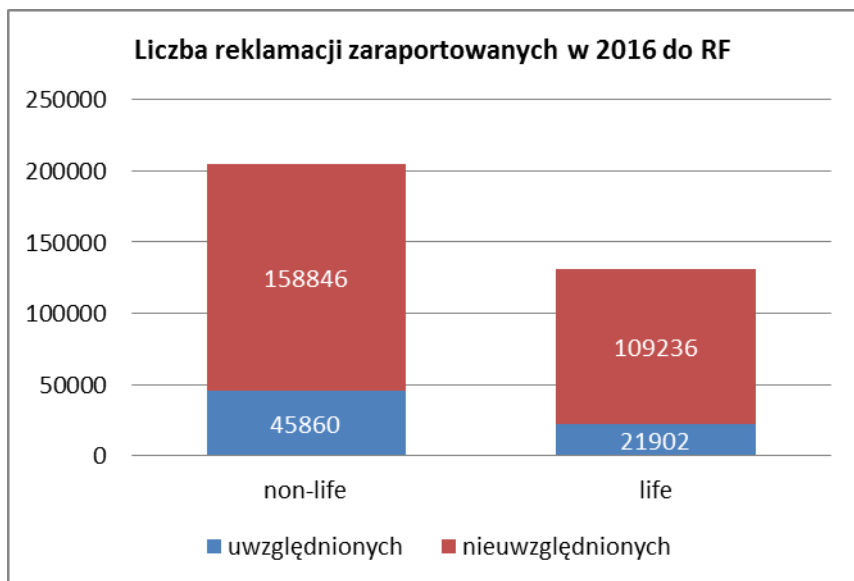
10. SKARGI NA DZIAŁALNOŚĆ ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ

Nazwa produktu ubezpieczeniowego	Przyporządkowanie produktu do grupy ubezpieczeń	Skargi (pole słownikowe)	Liczba skarg według sposobu wniesienia w okresie sprawozdawczym			Przedmiot skargi (pole słownikowe)	Liczba skarg rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym		Liczba skarg w toku na koniec okresu sprawozdawczego			
			bezpośrednio do zakładu ubezpieczeń	za pośrednictwem innej instytucji	ogółem		ze skarg wniesionych w okresie sprawozdawczym	ze skarg wniesionych w poprzednich latach obrotowych	ze skarg wniesionych w okresie sprawozdawczym	ze skarg wniesionych w poprzednich latach obrotowych	ogółem	
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	
Razem												
1.												
2.												
3.												

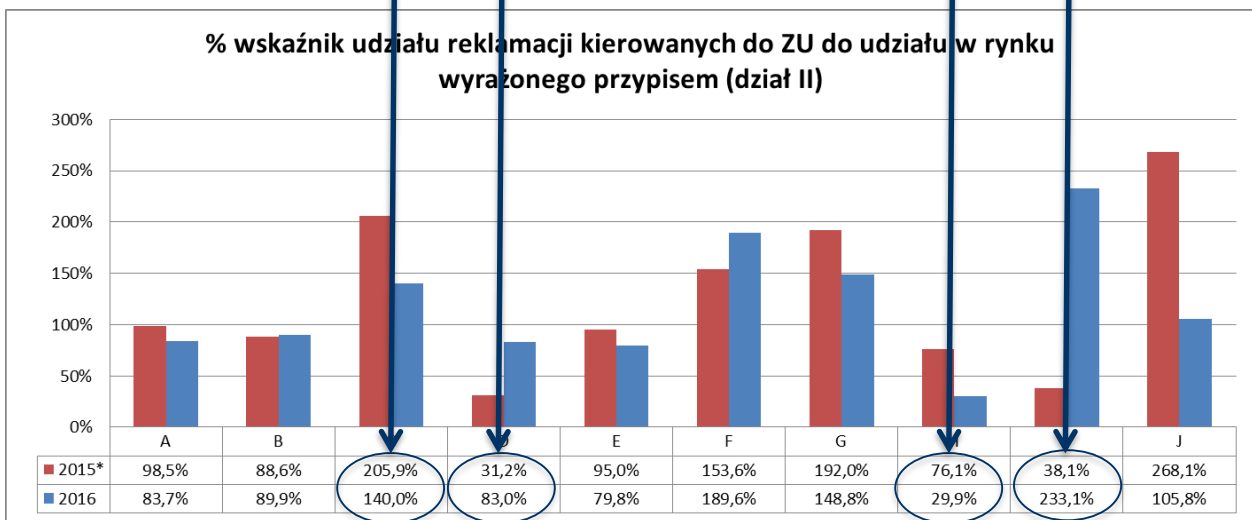
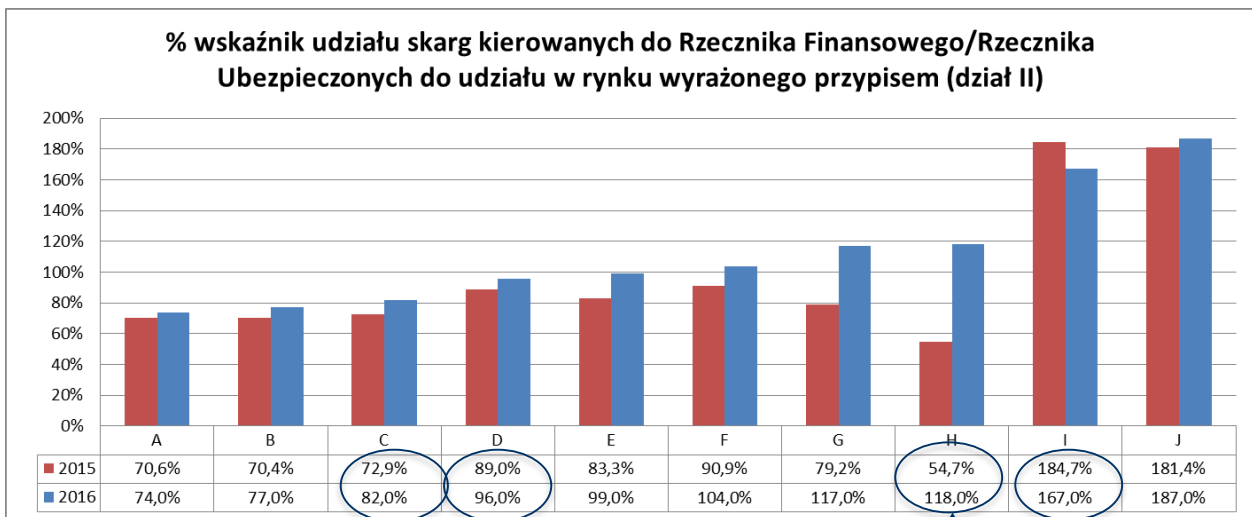
Przegląd najważniejszych statystyk w obszarze skarg i reklamacji.



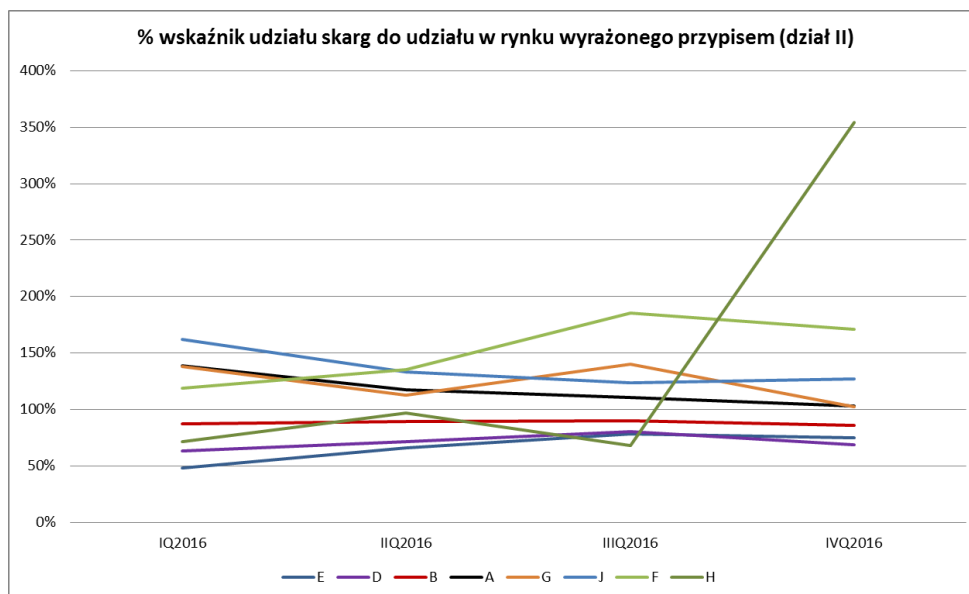
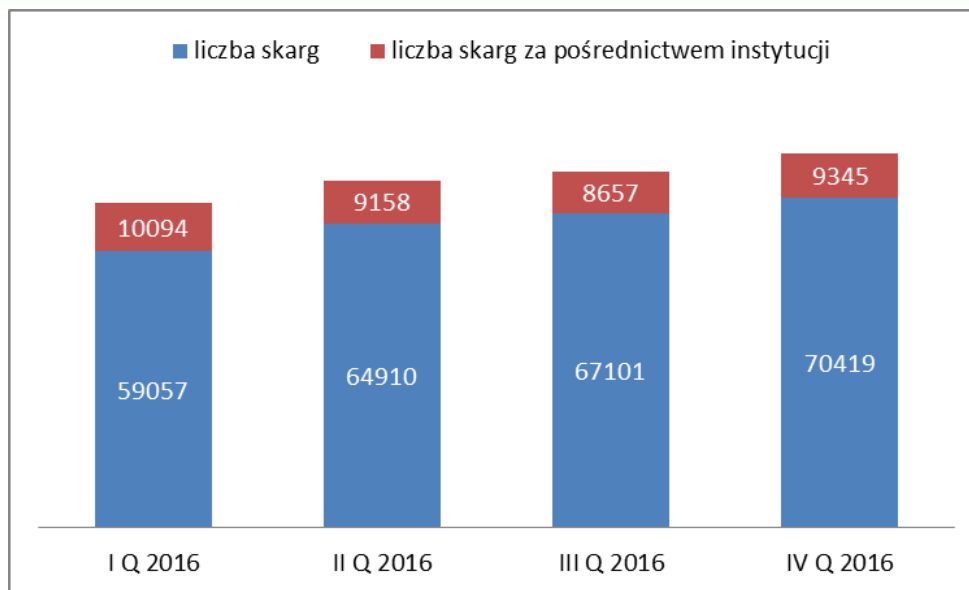
Przegląd najważniejszych statystyk w obszarze skarg i reklamacji.



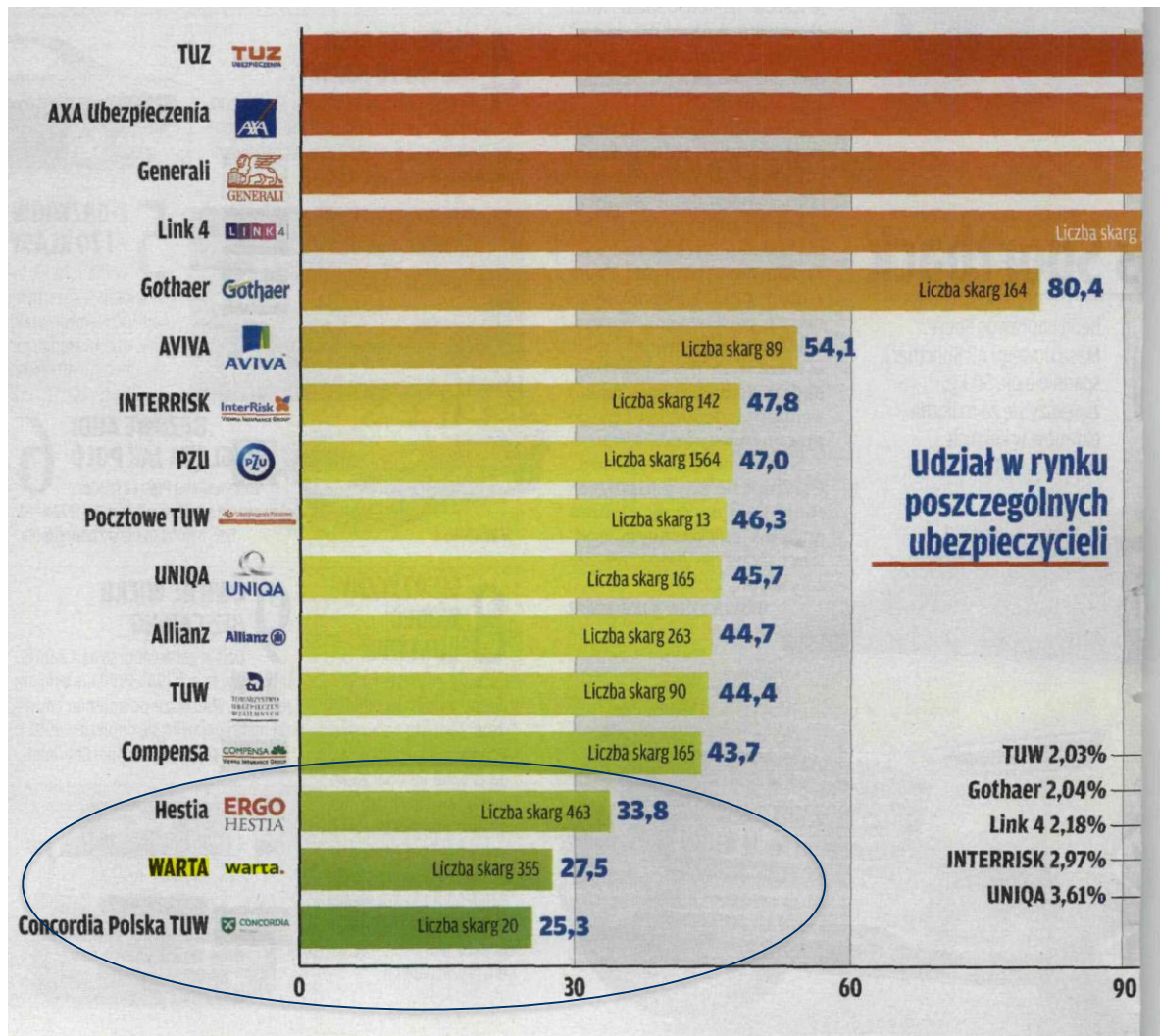
Przegląd najważniejszych statystyk w obszarze skarg i reklamacji.



Przegląd najważniejszych statystyk w obszarze skarg i reklamacji.



Przegląd najważniejszych statystyk w obszarze skarg i reklamacji.



Przegląd najważniejszych statystyk w obszarze skarg i reklamacji.

Liczba oraz częstość skarg na największe zakłady ubezpieczeniowe w 2016 r. (ubezpieczenia komunikacyjne)			
Nazwa ubezpieczyciela	Liczba skarg w sprawie ubezpieczeń komunikacyjnych (od 1 stycznia 2016 r. do 31 grudnia 2016 r.)	Udział rynkowy mierzony wartością składki przypisanej brutto (wynik dla polis komunikacyjnych od 1 stycznia 2016 r. do 31 grudnia 2016 r.)	Liczba skarg przypadająca na każdy 1% udziału rynkowego
↓			
AVIVA TU Ogólnych	89	1,53%	58
AXA TuIR	11	0,37%	30
AXA Ubezpieczenia TuIR	139	3,71%	37
Concordia Polska TUW	20	0,61%	33
Generali TU	529	5,42%	98
Gothaer TU	164	2,12%	77
Link 4 TU	214	3,67%	58
Pocztowe TUW	13	0,32%	41
PZU	1564	34,88%	45
STU Ergo Hestia	463	13,91%	33
TU Compensa VIG	165	4,18%	39
TU INTERRISK VIG	142	2,32%	61
TUIR Allianz Polska	263	5,33%	49
TUIR WARTA	355	14,78%	24
TUW TUW	90	2,64%	34
TUZ TUW	133	0,91%	146
UNIQA TU	165	3,27%	50



Łączna liczba skarg/wniosków która wpłynęła w 2016 r do RF:	8602 (dział II) 4396 (dział I)
Łączna liczba szkód zlikwidowanych w 2016 r przez ZU:	5,5 mln (dział II) 4,5 mln (dział I)
Łączna liczba polis czynnych w 2016 r:	54 mln (dział II) 12 mln (dział I)
Udział liczby skarg/wniosków która wpłynęła w 2016 r do RF w liczbie szkód obsłużonych przez ZU w 2016:	0,16% (dział II) 0,10% (dział I)
Udział liczby skarg/wniosków która wpłynęła w 2015 r do RF w liczbie polis czynnych w tym okresie (dział II):	0,02% (dział II) 0,04% (dział I)

Standard jakości produkcji ISO 2859: <2,5% wad

2,5%



International
Organization for
Standardization

- Międzynarodowa Organizacja Standaryzacji (ISO) definiuje w standardzie ISO 2859 „Granicę Akceptowalnej Jakości” (AQL).
- Dla większości procesów produkcyjnych akceptowalna granica jakości wynosi **nie więcej niż 2,5% produktów z wadami**, które nie są akceptowalne dla użytkownika.

Liderzy jakości branży motoryzacyjnej

Liderzy niezawodności branży motoryzacyjnej wg. amerykańskiej agencji J.D. Power and Associates badającej jakość produktów



Kia wygrała ranking **najwyższej jakości nowych samochodów** w 2016 roku: w ciągu pierwszych 90 dni na 100 nowych samochodów przypadały 83 usterki

**83 usterki
/ 100 aut**



Toyota **jest liderem jakości w kategorii samochodów 3 letnich** w roku 2017: na 100 samochodów w ciągu ostatnich 12 miesięcy przypadały 123 usterki

**123 usterki
/ 100 aut**

Przykłady z innych branż

Przykładowe wskaźniki akceptowalnych wad / błędów w procesach wybranych branż

<5%

Firma Apple wymaga od swojego dostawcy, firmy Foxconn, utrzymania poziomu wadliwych urządzeń w produkcji poniżej 5%



<1%

Wg. raportu UKE, jakość usług telefonii komórkowej utrzymuje się na wysokim poziomie: skuteczność nawiązywania połączeń wynosi 98,9%-99,5% a połączenia są zrywane tylko w 0,2-0,5% przypadków (w zależności od operatora)



0,6%

W 2014 roku Poczta Polska dostarczyła w terminie 95% paczek i przesyłek listowych PRIME oraz 99,4% przesyłek kurierskich EMS.



warta.



Wskaźnik jakości w branży ubezpieczeniowej

Liczba reklamacji uwzględnionych w 2016 roku:	45860 (dział II) 21902 (dział I)
Liczba szkód zlikwidowanych w 2016 roku:	5,5 mln (dział II) 4,5 mln (dział I)
Wskaźnik jakości w branży ubezpieczeniowej (procent produktów z wadami):	0,8% (dział II) 0,5% (dział I)



DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ

warta.