



ZAVAROVALNIŠKI MONITOR 2017

Julij 2017

Zavarovalniški monitor je neodvisna raziskava, ki jo družba GfK v Sloveniji izvaja vse od leta 2000. Sledi gibanju in razvoju zavarovalniškega sektorja, ponudbi zavarovalnic in njihovem ugledu na slovenskem trgu v očeh splošne javnosti. Z njenimi izsledki lahko identificiramo in izpostavimo vse pomembnejše dejavnike in trende na slovenskem zavarovalniškem trgu. Tudi tokrat je potekala aprila in zajela 1.000 naključnih anketirancev, starih od 15 do 75 let.

GENERALI med najboljšimi

Odličen položaj zavarovalnice GENERALI d.d. na slovenskem zavarovalniškem trgu so potrdili tudi letošnji izsledki raziskave – stranke nas namreč uvrščajo med najboljše.

PREPOZNAVNI IN VŠEČNI. Z NAJVEČJIM DELEŽEM NAJBOLJ ZADOVOLJNIH ZAVAROVANCEV PRI UVELJAVLJANJU ŠKODNIH ZAHTEVKOV. Stranke posameznih zavarovalnic bi v največji meri prijateljem in znancem priporočale prav Generali (42 % zagovornikov).*

- Ko gre za uveljavljanje škodnih zahtevkov se med vsemi zavarovalnicami prav mi ponašamo z največjim deležem zelo zadovoljnih strank (47 %). Kar 77 % pa jih je z našim odzivom zadovoljnih.
- Prav tako imamo največji delež strank, ki bi nas priporočile svojim prijateljem in znancem (42% delež zagovornikov). Tudi sicer se glede na priporočila strank (indeks NPS**) uvrščamo med najboljše.
- Na področju splošnega zadovoljstva strank že več let zasedamo najvišja mesta. Tako je tudi letos – ponovno smo med najboljšimi, saj imamo kar 45 % zelo zadovoljnih in 42 % zadovoljnih strank. Skupaj torej 87 % zadovoljnih strank.
- Na našo odličnost kaže tudi podatek, da si je za svojo zavarovalnico v preteklem letu GENERALI izbralo 2 % vseh vprašanih, kar nas uvršča na drugo mesto.

Na doseženo smo ponosni. Prav tako na dejstvo, da nas prepoznate še kot ekonomsko stabilno in varno zavarovalnico, s prijaznim in strokovnim osebjem, ki uvaja novosti in nudi veliko vrst zavarovanj z dobrim razmerjem med ceno in kakovostjo storitve.

*Vir: Zavarovalniški monitor 2017, povzetek.

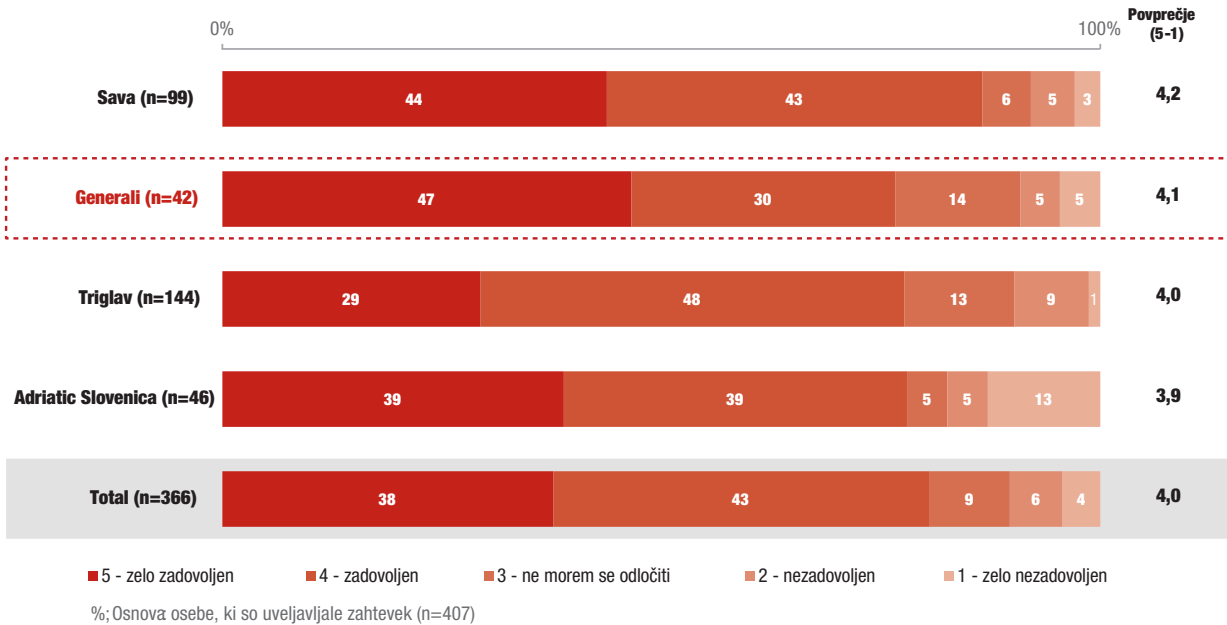
**Indeks NPS (Net Promoter Score) temelji na razmerju med zagovorniki, lojalnimi entuziasti, ki bodo zavarovalnico aktivno priporočali drugim ter obrekovalci oziroma nezadovoljnimi strankami, ki lahko z razširjanjem negativnih mnenj škodujejo ugledu zavarovalnice.

Prvi po deležu zelo zadovoljnih strank pri uveljavljanju škodnih zahtevkov

GENERALI se po deležu zelo zadovoljnih strank pri uveljavljanju škodnih zahtevkov uvršča na prvo mesto. Z odzivom zavarovalnice je zelo zadovoljnih 47 %, zadovoljnih pa 30 % strank.

Uveljavljanje škodnih zahtevkov – zadovoljstvo z odzivom zavarovalnice

Vprašanje: »V kolikšni meri ste bili zadovoljni z odzivom zavarovalnice? Ocenite, prosim, na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni, da ste bili zelo nezadovoljni, in 5, da ste bili z odzivom na pritožbo zelo zadovoljni.«



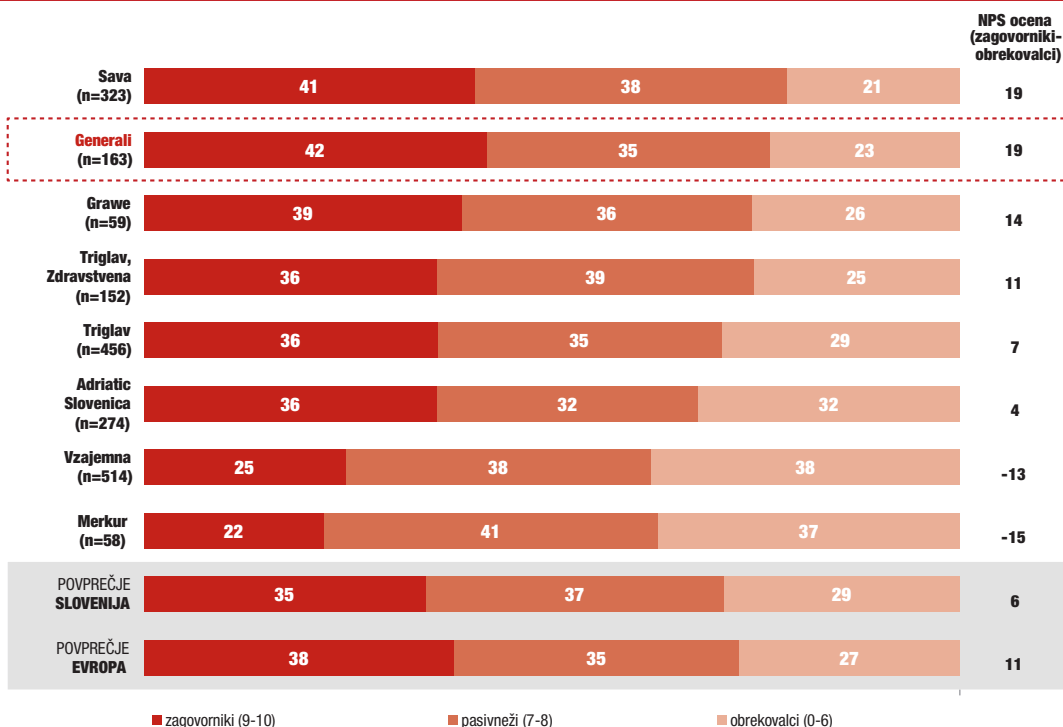
Z največjim deležem zagovornikov

GENERALI ima največji delež strank, ki bi ga priporočile svojim prijateljem in znancem (42%). Po indeksu NPS* oziroma glede na priporočila strank z najvišjo oceno 19 zasedamo drugo mesto. S tem prekašamo tako slovensko kot evropsko povprečje.

*Indeks NPS (Net Promoter Score) temelji na razmerju med zagovorniki, lojalnimi entuziasti, ki bodo zavarovalnico aktivno priporočali drugim ter obrekovalci oziroma nezadovoljnimi strankami, ki lahko z razširjanjem negativnih mnenj škodujejo ugledu zavarovalnice.

Priporočila

Vprašanje: »Kako verjetno je, da bi priporočili spodaj navedene zavarovalnice prijateljem in znancem? Prosimo uporabite ocene od 0 do 10, pri čemer 0 pomeni, da sploh ni verjetno, 10 pa pomeni, da je zelo verjetno.«

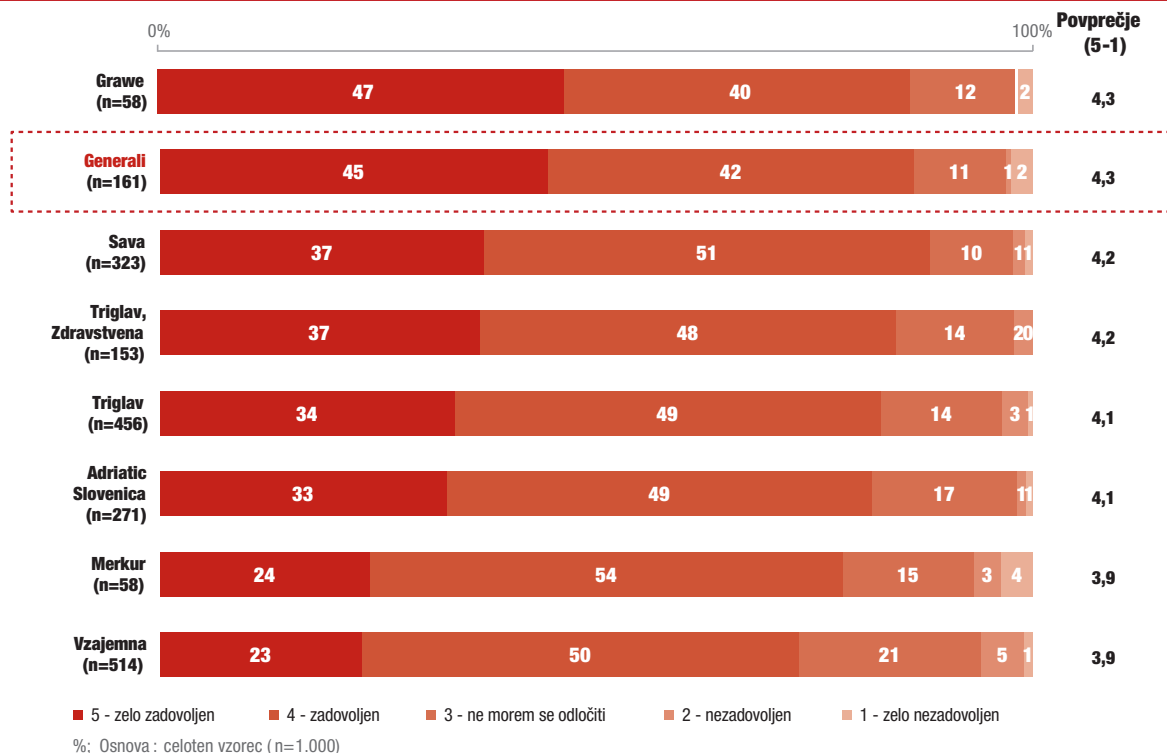


Med vodilnimi z zelo zadovoljnimi in zadovoljnimi strankami

Tudi letos se po zadovoljstvu strank uvrščamo med vodilne, pri čemer smo rezultat v primerjavi z lanskoletnim izboljšali za 2 %. Tako je kar 87 % naših strank zadovoljnih s svojo izbiro.

Zadovoljstvo z zavarovalnico

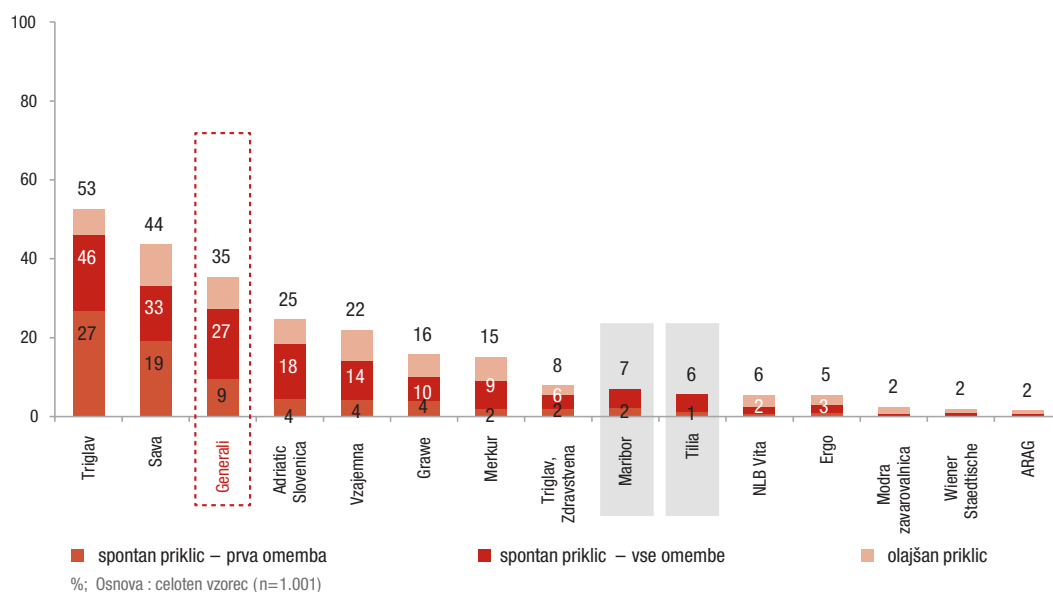
Vprašanje: »Prosimo vas, da pomislite na zavarovalnice, s katerimi sodelujete. Glede na vaše izkušnje, kako ste na sploh zadovoljni s posamezno zavarovalnico?«



Drugi po številu novih strank in med bolj prepoznavnimi

GENERALI si je za svojo zavarovalnico v preteklem letu izbralo 2 % vseh vprašanih, kar nas uvršča na odlično **drugo mesto**.

Sodimo tudi **med bolj prepoznavne zavarovalnice**, saj z vidika priklica dosežemo kar 93 %. Tudi ko gre za oglaševanje, se 35 % vprašanih spominja naših oglasov. S tem zasedamo tretje mesto.



GENERALI zavarovalnica d.d. Ljubljana

Kržičeva ulica 3 – SI-1000 Ljubljana – Tel.: +386 (0)1 47 57 100, 080 70 77 – Fax: +386 (0)1 47 57 101

GENERALI zavarovalnica d.d. Ljubljana, Kržičeva ulica 3, Ljubljana, je vpisana v sodni register pri Okrožnem sodišču v Ljubljani pod vložno št. 1/09815/00 in ima dovoljenje Agencije za zavarovalni nadzor za opravljanje zavarovalnih poslov št. 30200-2298/03-22DP. Za nadzor nad zavarovalnico je pristojna Agencija za zavarovalni nadzor, Trg republike 3, Ljubljana. Višina osnovnega kapitala je 39.520.347,18 EUR. Nevplačanih vložkov ni. TRR je odprt pri SKB d.d. št. SI56 0313 4100 0009 264, ID št. za DDV SI88725324, matična št. 5186684000. Družba pripada zavarovalniški skupini Generali Group, vpisani v italijanski register zavarovalniških skupin pod vložno št. 26, ki ga vodi IVASS.

