



COMUNICAT DE PRESĂ

OMNIASIG – cu 36% mai puține reclamații primite în primul semestru din 2016

București, 1 august 2016

Strategia OMNIASIG Vienna Insurance Group (VIG) de a crește permanent calitatea serviciilor oferite și de a acorda o atenție sporită nevoilor și dorințelor clienților și-a arătat rezultatele în prima jumătate a anului 2016.

Astfel, numărul de reclamații înregistrate unic per petent și per caz de către OMNIASIG VIG în primele șase luni din 2016 a înregistrat o scădere de 36,18%, față de aceeași perioadă a anului trecut, ajungând la 254. Raportat la numărul de contracte de asigurare (polițe) în vigoare la sfârșitul primului semestru al anului, numărul de reclamații primite în această perioadă reprezintă doar 0,03% din acestea.

Totodată, raportat la numărul de dosare de daună avizate, plătite și respinse în prima jumătate a anului, numărul de reclamații înregistrate unic per petent și per caz reprezintă doar 0,37% din acestea.

“Obiectivul nostru strategic rămâne, și în 2016, creșterea permanentă a calității serviciilor oferite și câștigarea unui capital cât mai mare de încredere în rândul asiguraților noștri. Vom putea fi cu adevărat mulțumiți doar atunci când nu vom mai avea deloc reclamații și ne străduim permanent să creștem din ce în ce mai mult satisfacția clienților noștri. Este foarte important pentru noi să îi ascultăm mereu cu atenție pe cei care și-au pus încrederea în mâinile noastre” – Mihai Tecău, Președinte Directorat OMNIASIG Vienna Insurance Group.

Începând cu anul 2015, OMNIASIG VIG a implementat un sistem de măsurare și evaluare a calității serviciilor oferite clienților, sistem validat la nivel internațional, respectiv Net Promoter Score (NPS). Astfel, clienții care au avut un dosar de daună la OMNIASIG, sunt rugați să

Gradul de satisfacție al clienților – 73,30%, conform indicatorului NPS

evalueze experiența avută și modalitatea de instrumentare a daunei, satisfacția asiguratului și calitatea serviciilor oferite fiind măsurate într-un sistem eficient, pe o scală de la 1 la 10. Rezultatul NPS de la implementare până la ora actuală este de 73,30%.

Conform datelor publicate de Autoritatea de Supraveghere Financiară, rezultatele anului 2015 plasează OMNIASIG VIG pe primul loc în piața asigurărilor generale, cu o cotă de piață de 14,08% și tot pe primul loc în piață în funcție de volumul total al despăgubirilor plătite. Compania a înregistrat în 2015 prime brute subscrise în valoare totală de 976,69 milioane lei, în creștere cu 13,52% față de anul anterior și un profit de 28,87 milioane lei, conform standardelor de raportare IFRS în scop de consolidare. De asemenea, OMNIASIG VIG a plătit în 2015 despăgubiri totale de 539,11 milioane lei, o valoare cu 19,27% mai mică decât anul anterior, fapt care subliniază încă o dată selecția atentă și prudentă a riscurilor pe care compania noastră o urmărește permanent.



Capitalul social al companiei este în valoare de 463.807.666 lei.

OMNIASIG Vienna Insurance Group deține un program complex de reasigurare care acoperă toate portofoliile importante subscrise și permite transferul riscurilor către piețele internaționale specializate, contribuind la întărirea stabilității financiare a companiei. Dintre companiile situate în topul mondial al reasigurătorilor care participă la contractele de reasigurare ale OMNIASIG VIG enumerăm: Gen Re (rating AA+ Standard&Poor's), Hannover Re (rating AA- Standard&Poor's), SCOR (rating AA- Standard&Poor's), R+V Versicherung AG (rating AA- Standard&Poor's), Partner Re (rating A+ Standard&Poor's), Syndicate Lloyd's (rating A+ Standard&Poor's), VIG Re (rating A+ Standard&Poor's), Mapfre Re (rating A Standard&Poor's), Endurance (rating A Standard&Poor's).

OMNIASIG VIG este o societate administrată în sistem dualist, a cărei conducere este asigurată de Directorat, sub supravegherea și coordonarea Consiliului de Supraveghere. Compania are un portofoliu de peste 100 produse și o rețea teritorială extinsă.

Vienna Insurance Group (VIG) este principalul expert pe piața asigurărilor în Austria precum și în Europa Centrală și de Est. Grupul cu o tradiție îndelungată, branduri puternice și o relație apropiată cu clienții este format din aproximativ 50 de companii din 25 de țări. VIG are o experiență de 190 de ani în domeniul asigurărilor. Având aproximativ 23.000 de angajați, Vienna Insurance Group este lider incontestabil pe principalele piețe unde își desfășoară activitatea. Grupul se bucură de o poziționare excelentă, care îi permite să valorifice oportunitățile de creștere pe termen lung, într-o regiune cu 180 de milioane de locuitori. Vienna Insurance Group este compania cel mai bine cotate dintre emitenții care fac parte din ATX, indicele principal al Bursei de Valori din Viena. Grupul este, de asemenea, listat la Bursa din Praga.

Contact:

Mădălina Constantin, PR & Marketing Manager

OMNIASIG Vienna Insurance Group

Aleea Alexandru, nr. 51, Sector 1, București

Tel. 021.405.74.20, 0372.187.420

www.omniasig.ro