



Ifs ersättningstjänst har de nöjdaste kunderna

Enligt en färsk undersökning tycker finländarna att Ifs ersättningstjänst är den bästa telefontjänsten inom branschen. Kunderna värdesätter bolagets yrkesskickliga och tjänstvilliga skadehantering. I synnerhet kundernas villighet att anlita tjänsten var betydligt högre jämfört med resultatet för andra aktörer inom branschen. Enkäten genomfördes av Taloustutkimus Oy i syfte att utreda medborgarnas åsikter om utbudet av telefontjänster i Finland.

De finländare som anlitar ersättningstjänster gav If Skadeförsäkringsbolag det bästa betyget av telefontjänsterna inom bank- och finansbranschen. Skadehanteringen fick ett bättre snittbetyg för den automatiska telefontjänstens smidighet, personalens yrkeskompetens och tjänstvillighet, informationen om telefontjänsten och för att det räckte med ett samtal för att få sitt ärende utrett. Av de tillfrågade uppgav 51 procent att de vill använda Ifs ersättningstjänster på nytt, då jämförelsegruppens medeltal stannade på 35 procent. Av dem som anlitat Ifs automatiska telefontjänst var hela 61 procent villiga att använda denna servicekanal på nytt.

– Skadehanteringsens framgång bottnar framför allt i våra kompetenta medarbetare som förstår ersättningskundens situation, konstaterar ersättningsdirektörerna **Tuija Tuovila** med ansvar för personersättningar, **Heikki Karlsson** med ansvar för bilersättningar och **Kari Ketven** med ansvar för egendomsersättningar inom affärsområdet för privatkunder.

Ifs ersättningstjänst för privatkunder behandlade år 2009 sammanlagt cirka 400 000 ersättningsärenden och i 65 procent av fallen fick kunden ersättningsbeslutet inom 24 timmar. Av samtliga ersättningsansökningar gjordes hälften via webbtjänsten. Allt fler skador rapporteras via webben och i mars 2010 rapporterades redan 55 procent av alla skador via Ifs webbplats if.fi.

Taloustutkimus Oy:s enkät Puhelinpalvelut 2010 mäter hur nöjda kunderna är med utbudet av telefontjänster och utvecklingen av kundnöjdheten. Undersökningen genomfördes 4.2–10.3.2010 som en brevenkät och riktade sig till personer i åldern 15–79 år på 298 orter. Enkäten omfattade 87 telefontjänster inom 11 olika branscher. På frågorna om telefontjänster svarade 2 991 personer.

Ytterligare information:

Kommunikationsdirektör Anja Talasmo, tfn 0500 507 793, anja.talasmo@if.fi
Informatör Anna-Maija Hevosmaa, tfn 050 424 0067, anna-maija.hevosmaa@if.fi
www.if.fi

If är ledande skadeförsäkrare i Norden och Baltikum. Våra 6 800 anställda erbjuder högklassiga försäkringsprodukter och -tjänster till 3,6 miljoner privat- och företagskunder. I egenskap av expert på skadeförsäkringar bidrar If också till att förebygga skador och olycksfall. Målet är att förbättra säkerheten för kunderna och samtidigt öka säkerheten i samhället som helhet. If är en del av Sampokoncernen.