



IFIN ASIAKASPANEELIIN LÄHES 11 000 HAKEMUSTA

Vahinkovakuutusyhtiö Ifin Asiakaspaneeliin tuli kuuden viikon hakuaikana lähes 11 000 hakemusta. Asiakkaiden myönteinen kiinnostus olla mukana kehittämässä uudenlaista muutoksenhakukanavaa ylitti yhtiössä rohkeimmatkin odotukset.

Asiakaspaneelin jäsenet julkistetaan joulukuun aikana. Tarkoituksena on, että jäsenet edustavat kattavasti ja monipuolisesti Ifin asiakaskuntaa. Jäsenen toimikausi on kaksi vuotta. Jäsenille maksetaan kokouspalkkio sekä mahdolliset matkakulut.

Hakijoista lähes puolet asuu Etelä-Suomessa, neljännes Länsi-Suomessa. Kymmenen hakijaa sadasta on kotoisin Itä-Suomesta, saman verran Pohjois-Suomesta. Kolmannes ilmoitti koulutustaustakseen ammattikoulun tai opistotason tutkinnon ja lähes yhtä paljon hakijoista on korkeakoulututkinnon suorittaneita.

Myös eri ikäryhmät ovat hyvin ja tasaisesti edustettuina kaksi kolmasosaa hakijoista kuuluu 26-55-vuotiaiden ikäryhmiin. Nuoria ja vastaavasti eläkkeellä olevia on molempia noin viitisen prosenttia. Miehiä hakijoista on yli 66 prosenttia. Edellytyksenä olleen Ifin asiakkuuden täyttää hakijoista noin 97 prosenttia.

Ifissä asiakaspaneeliprojektista vastaava Jukka Merenheimo vakuuttaa, että jokainen hakemus käydään läpi. Haastatteluun kutsutaan kolmisenkymmentä hakijaa, joista valitaan kuusi jäsentä. Lisäksi paneeliin kuuluu ulkopuolinen juristipuheenjohtaja sekä Ifin edustaja.

Asiakaspaneeliin liittyneet kyselyt ja yhteydenotot rohkaisevat Merenheimon mukaan uuden palvelun aloittamisessa. Suomessa If sai asukasmäärään nähden suhteessa merkittävästi enemmän hakemuksia kuin aikaisemmin asiakaspaneelitoimintansa aloittaneet Ruotsi ja Norja ovat saaneet.

- On todella hyvä asia, että asiakkaita koskeviin päätöksiin halutaan olla vaikuttamassa, Merenheimo kiittää.

- Paneeliin voivat Ifin henkilö- ja yritysasiakkaat viedä vuoden 2005 alusta vahinkotapauksiaan tai asiakaskontaktien palvelulupauksia koskevia asioita. Edellytyksenä on, että asiakas on saanut jo Ifin asiakasvaltuutetun kannanoton asiaansa, Jukka Merenheimo tarkentaa.

- Merkittävä etu asiakkaalle on, että hän saa vastauksen muutoksenhakutoiveeseensa nopeasti, lupaa Jukka Merenheimo. Asiakaspaneeli kokoontuu keskimäärin kerran kuukaudessa Helsingissä.

If on johtava vahinkovakuuttaja Pohjoismaissa ja Baltiassa. Konsernin noin 3,8 miljoonasta asiakkaasta 1,1 miljoonaa on Suomen Ifin vastuulla. Henkilöstön määrä on noin 6 800, josta Suomessa toimii noin 2200 ifläistä. Vuonna 2003 konsernin maksutulo oli 4,3 miljardia euroa. If kuuluu Sampo-konserniin.

Lisätiedot: Asiakaspaneeliprojekti, Jukka Merenheimo, puh. 010 514 4599, 050 424 4599,
viestintä, Anja Talasmo, puh. 010 514 4027, 0500 507 793,
anja.talasmo@if.fi, www.if.fi