

IFIN ASIAKKAILLA OMA PANEELI MUUTOKSENHAKUUN

If Vahinkovakuutusyhtiön asiakkaiden oma muutoksenhakupalvelu Asiakaspaneeli käynnistyi tämän vuoden alkupuolella, kun näyttävä rekrytointi yhtiön asiakkaiden keskuudessa oli saatu päätökseen.

- Asiakaspaneelin jäsenet ovat eri-ikäisiä, tavallisia suomalaisia, jotka edustavat kattavasti ja monipuolisesti asiakaskuntaamme, Jukka Merenheimo kuvaa.

Ensimmäisen asiakaspaneelin jäseninä aloittivat 64-vuotias eläkeläinen Savosta, 49-vuotias yrittäjä pääkaupunkiseudulta, 49-vuotias opettaja pääkaupunkiseudulta, 48-vuotias kiinteistöhoitaja Keski-Suomesta, 30-vuotias tradenomi Pirkanmaalta ja 27-vuotias pappi Uudeltamaalta.

Kuuden asiakasjäsenen valinta yli 11 500 hakijan joukosta edustamaan 1,1 miljoonaa asiakasta oli projektista vastanneen johtaja **Jukka Merenheimon** mukaan ensikertaisuudessaan ja mittavuudessaan haasteellinen.

- Suosio yllätti täysin ennakko-odotuksemme. Saamamme palaute ja jäsenyydestä kiinnostuneiden määrä osoittavat myös sen, että asiakkaat ovat ottaneet uudet muutoksenhakukanavat omikseen ja haluavat vaikuttaa vakuutusturvaansa ja sen kehittämiseen, Jukka Merenheimo toteaa.

Asiakaspaneeli on vakuutuslalla ainutlaatuinen palvelu asiakkaille ja se täydentää Ifissä viime vuonna aloitettua Asiakasvaltuutetun toimintaa.

Asiakaspaneelin ulkopuolisena puheenjohtajana on aloittanut asianajaja, varatuomari **Matti Manner** Turusta. Ifin edustajana paneelissa toimii aluejohtaja **Seppo Juutilainen**. Asiakaspaneeli kokoontuu kerran kuussa Helsingissä ja toimii täysin itsenäisesti. Paneelin jäsenten toimikausi on kaksi vuotta.

Asiakaspaneeliin ovat Ifin henkilö- ja yritysasiakkaat voineet viedä vuoden 2005 alusta vahinkotapauksiaan tai asiakaskontaktien palvelulupauksia koskevia asioita. Edellytyksenä on, että asiakas on saanut jo Ifin asiakasvaltuutetun kannanoton asiaansa.

- Asiakaspaneeli käsittelee sille tulleet muutoksenhaut ensitilassa. Asian käsittely Ifin molemmissa omissa muutoksenhakukanavissa vie keskimäärin noin kolme kuukautta. Merkittävä etu asiakkaallemme on, että hän saa vastauksen muutoksenhakutoiveeseensa nopeasti. Henkilövahinkoasioissa ei paneeli ota kantaa korvausmääriin eikä lääketieteellisiin seikkoihin, Merenheimo täsmentää.

Ifin asiakasvaltuutetut saivat viime vuonna vajaa 350 yhteydenottoa.

- Noin 90 prosenttia muutostoivomuksesta on koskenut Ifin antamaa korvauspäätöstä ja joka viidennessä niistä päätös on muuttunut asiakkaan eduksi, kertoo Asiakasvaltuutettujen tiimiä johtava **Jari Välimäki**.

- Asiakas on saanut meiltä vastauksen keskimäärin alle kolmessa viikossa. Edustamme puolueettomasti ja itsenäisesti asiakasta muun muassa vakuutuskäsittelyä, vahinkokäsittelyä ja markkinointia koskevissa muutoksenhakupyynnöissä, Välimäki tarkentaa.

Ifin omat muutoksenhakukanavat eivät sulje pois muita jo olemassa olevia muutoksenhakuteitä, joita vapaaehtoisissa vahinkovakuutuksissa ovat muun muassa Kuluttajien vakuutustoimisto, vakuutuslautakunta ja viime kädessä tuomioistuin.

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 2300. Vuonna 2003 konsernin maksutulo oli 4,3 miljardia euroa. If kuuluu Sampo-konserniin.

Lisätiedot: www.if.fi => Asiakaspaneeli tai Jukka Merenheimo, puh. 010 514 4599, asiakasvaltuutettu Jari Välimäki, puh. 010 514 1194, viestintä, Anja Talasmo, puh. 010 514 4027, 0500 507 793, anja.talasmo@if.fi, www.if.fi => Tietoa Ifistä => Media