

Pressemeddelelse 27. oktober 2009:

Tryg forbedrer tilgængeligheden

Tryg styrker sin kundeservice ved at flytte medarbejder-ressourcer til telefon og internet. Fra 2010 skal kunderne booke tid før møder i servicecentre og kan til gengæld se frem til bedre service.

- Forsikringskundernes adfærd og forventninger ændrer sig. Vi ved, at stadig flere af vores nuværende og potentielle kunder foretrækker at kontakte os via telefon og internet. Derfor er det naturligt, at vi bruger ressourcer og medarbejder-kompetencer på at møde kunderne via disse kanaler frem for at holde kanaler åbne, som kun få kunder anvender, siger koncerndirektør Lars Bonde, Kundeservice og Salg Direkte.

Fra 1. januar 2010 skal kunder booke en tid på forhånd, hvis de ønsker at besøge Trygs kunderådgivere i servicecentrene landet over. Dermed bliver der lukket for henvendelser direkte fra gaden. Hovedkontoret i Ballerup er dog fortsat åbent for kundebesøg.

Ressourcer skal bruges bedre

Ændringen sker i erkendelse af, at Tryg bruger uforholdsmæssigt mange ressourcer på at holde kontorerne åbne for ganske få fysiske kundehenvendelser. Dermed frigør Tryg arbejdskraft og kompetencer, som kan gøre mere gavn på andre områder.

- Kunderne kræver en god og hurtig service på telefon, og de forventer hurtigt svar på en email. Det skal vi som tryghedsleverandører leve op til, understreger Lars Bonde.

Forberedelse betyder bedre service

Når kunderne fremover skal booke tid, giver det samtidig mulighed for at yde dem en bedre service, fordi Trygs kunderådgivere kan forberede sig til møderne.

- Enkelte kunder vil muligvis opleve det som om, vores tilgængelighed bliver indskrænket som følge af denne beslutning. Men de kunder, der aftaler et møde, får bedre service, og vores øvrige kunder vil fremover opleve, at det bliver lettere at få fat i os via telefon og internet, slutter Lars Bonde.

Fra 1. januar kan kunder booke tid til et møde i servicecentrene ved at ringe til Trygs hovednummer 70 11 20 20.

For yderligere information kontakt:

Koncerndirektør for Kundeservice og Salg Direkte Lars Bonde, lars.bonde@tryg.dk, telefon 44 20 44 40 eller informationschef Gerhard Dall, gerhard.dall@tryg.dk, telefon 44 20 30 72.

Om TrygVesta

TrygVesta vil opleves som Nordens ledende tryghedsleverandør og arbejder for, at bekymringer ikke skal stå i vejen for vores kunders hverdag. I 2008 sikrede vores 4.000 medarbejdere i samspil med vores leverancer hver dag tryghed for mere end 2,2 millioner privatpersoner og mere end 100.000 virksomheder. Med bruttopræmieindtægter på 17,3 mia. kr. i 2008 er vi det næststørste skadeforsikringselskab i Norden. I Danmark og Norge er vi henholdsvis den største og tredje største aktør, mens vi i Finland og Sverige, hvor vi har haft aktiviteter siden henholdsvis 2002 og 2006, oplever hastig vækst. Se også www.trygvesta.com og www.tryg.dk