IF VAHINKOVAKUUTUSYHTIÖ OY TIEDOTE 17.5.2005

IFIN ASIAKASPANEELI ON KÄSITTELYT YHDEKSÄN MUUTOSHAKEMUSTA
Kahdessa tapauksessa päätös muuttui

If Vahinkovakuutusyhtiön Asiakaspaneeli, joka on toiminut vuoden 2005 alusta, on kokoontunut kaksi kertaa ja käsitellyt yhteensä yhdeksän muutoshakemusta. Kaikki asiat ovat koskeneet yhtiön korvausratkaisuja. Seitsemässä tapauksessa on asiakaspaneelin kanta säilynyt samana kuin Asiakasvaltuutetun.

Ifin muutoksenhakujärjestelmä koostuu Asiakaspaneelista ja Asiakasvaltuutetusta. Paneelin kuuluu kuusi jäsentä, ulkopuolinen puheenjohtaja ja Ifin edustaja. Asiakkaista koostuva paneeli ratkoo niitä tapauksia, joissa asiakas ei ole ollut tyytyväinen asiakasvaltuutetulta saamaansa päätökseen. Asiakaspaneelin päätös on Ifiä sitova ja siitä voidaan poiketa vain poikkeustilanteessa.

- Kokemuksemme Asiakaspaneelista ensimmäiseltä vuosineljännekseltä ovat erittäin hyvät ja kannustavat. Työ Asiakaspaneelissa on ollut erittäin antoisaa. Paneelin jäsenet ovat aktiivisia ja innostuneita. Jäsenet ovat myös erinomaisesti paneutuneet käsiteltäviin asioihin ja ovat aivan odotetusti kiinnittäneet huomiotaan vakuutusehtojen monitulkintaisuuteen korvauspäätöksiä tehtäessä, kertoo paneelissa esittelijänä toimiva lakimies **Taisto Hujala** Ifistä.

Ifissä tehtiin viime vuonna yhteensä yli 350 000 korvauspäätöstä.

- Muutoshakemuksia asiakasvaltuutetulle tuli ensimmäisenä toimintavuotenamme 350 kappaletta. Tänä vuonna olemme käsitelleet 176 tapausta, joista 28 on muuttunut asiakkaan eduksi. Kokonais-muutosprosentti on 16 prosenttia, kun se viime oli 21 prosenttia. Yli 90 prosenttia muutoksenhauista koskee omaisuus- ja henkilökorvausasioita, loput vakuutuksia ja palveluja. Viime vuonna käsittelemistämme tapauksista on vain 15 viety eteenpäin Kuluttajien vakuutustoimistoon tai vakuutuslautakuntiin, kertoo Asiakasvaltuutettujen tiimiä johtava **Jari Välimäki.**

Keskimäärin asioiden käsittely vie Ifin omissa muutoksenhakukanavissa yhteensä noin kolme kuukautta.

- Asiakasvaltuutetun ja -paneelin tehtävänä on paitsi asiakastyytyväisyyden edistäminen myös palautteen saaminen asiakkailta. Sen avulla pystymme paremmin kehittämään ja parantamaan toimintaamme, tuotteitamme ja palvelujamme, sanoo Taisto Hujala.

*If on johtava vahinkovakuuttaja Suomessa ja Pohjoismaissa sekä Baltiassa. Konsernin noin 3,6 miljoonasta asiakkaasta noin miljoona on Suomen Ifin vastuulla. If kehittää ja myy vahinkovakuutusratkaisuja, jotka tuovat asiakkaille turvallisuutta yritystoimintaan, asumiseen ja arkeen.*

*Henkilöstön määrä on noin 6 800, josta Suomessa toimii noin 2100. Vuonna 2004 konsernin maksutulo oli 4,2 miljardia euroa. If kuuluu Sampo-konserniin.*

LISÄTIETOJA IFISTÄ JA YHTEYDET:
Taisto Hujala, lakimies, puh.010 514 3813
Jari Välimäki, asiakasvaltuutettu, puh. 010 514 1194
Anja Talasmo, viestintäpäällikkö, puh. 010 514 4027, anja.talasmo@if.fi
www.if.fi/asiakaspaneeli, www.if.fi => Tietoa Ifistä => Media