

Lehdistötiedote
29.9.2005

Veritas Vahinkovakuutuksen uusi toimitusjohtaja Anders Nordman:

Henkilökohtainen asiakaspalvelu on tärkeää

Veritas Vahinkovakuutuksen toimitusjohtajana syyskuun alussa aloittanut Anders Nordman korostaa henkilökohtaisen yhteydenpidon merkitystä asiakaspalvelussa.

Veritas Vahinkovakuutuksen toimitusjohtajan Anders Nordmanin mielestä on tärkeää, että asiakas saa vakuutusta ottaessaan henkilökohtaista neuvontaa. Asiakkaan kanssa käyty keskustelu selventää, mitä riskejä ja vakuutustarpeita hänellä on ja miten hänen kannattaa vakuuttaa itseään ja omaisuuttaan. Vahingon sattuessa on tärkeää, että asiaa hoitaa osaava vakuutusneuvoja.

Suuret vakuutusyhtiöt ovat viime vuosina keskittyneet prosessien kehittämiseen ollakseen mahdollisimman tehokkaita. Pitkälle viedyt prosessit verottavat toisaalta asiakkaan mahdollisuuksia saada henkilökohtaista palvelua.

Nordmanin mukaan henkilökohtainen asiakaspalvelu on Veritakselle kilpailuetu. Samanaikaisesti pienen toimijan pitää pystyä ylläpitämään kilpailukykyään. Oikean tasapainon löytäminen on haastavaa. "Paikalliskonttoreissamme asiakas saa henkilökohtaista palvelua. Mutta asiakkaille, jotka asioivat vakuutusyhtiön kanssa mieluummin puhelimitse, täytyy löytyä myös vaihtoehto. Puhelinkeskuksellamme on tässä tärkeä rooli. Uskon, että asiakkaat haluavat asioida yrityksissä, joiden palvelu on joustavaa", Nordman pohtii.

On myös tärkeää tavata asiakkaita ja kuunnella asiakkaiden toiveita toiminnasta. "Asiakkaita aktiivisesti kuuntelemalla voimme kehittää toimintamallejamme ja tuotevalikoimaamme niin että ne vastaavat asiakkaiden tarpeisiin. Aion tavata asiakkaita säännöllisesti", sanoo Nordman.

Nordmanin mielestä suomalaiset ottavat vakuutuksia liian usein pelkästään hinnan perusteella. "Vakuutuksen hinnan lisäksi asiakkaiden olisi aiheellista vertailla eri vakuutusvaihtoehtojen kattavuutta ja sitä, mitä ne todella korvaavat", Nordman korostaa.

Nordman kokee antoisana työnsä Veritas Vahinkovakuutuksen toimitusjohtajana. "Toivon, että pitkä vakuutusalan kokemukseni myötävaikuttaa koko ryhmän kehittämiseen", Nordman toteaa.

Lisätietoja

Veritas Vahinkovakuutus, toimitusjohtaja **Anders Nordman**, p. 045 657 6747
www.veritas.fi

Lähettiläjä

Veritas-ryhmä, viestintäpäällikkö **Gunilla Sjöberg**, p. 010 5501 722, 050 5870 450

Veritas on itsenäinen ja kotimainen vakuutusryhmä, johon kuuluvat Veritas Eläkevakuutus, Veritas Henkivakuutus, Veritas Vahinkovakuutus sekä Rahastotori. Veritaksella on pitkä kokemus vakuustoiminnasta. Veritas perustettiin vuonna 1905 ja se viettää tänä vuonna 100-vuotisjuhlaansa. Veritaksella on kolmisenkymmentä konttoria ympäri maata.