

IF HALUAA OLLA MARKKINOIDEN NOPEIN JA OSAAVIN KORVAAJA

If Vahinkovakuutus on suunnannut kuluvan vuoden aikana lisää voimavaroja henkilö- ja yritysasiakkaiden korvauspalvelun kehittämiseen. Painopiste on palvelun nopeudessa ja sujuvuudessa. Lisäksi If haluaa vauhdittaa sähköisen palvelun tarjoamista asiakkaille. Sähköinen asiointi mahdollistaa selkeiden toimintaohjeiden antamisen ja vahinkotilanteen kokonaisvaltaisen hoitamisen, mikä näkyy myös asiakastytyväisyydessä.

"Korvauslupauksemme mukaisesti otamme asian käsittelyyn heti tai viimeistään seuraavan kahden arkipäivän aikana, kun vahinkoilmoitus tehdään verkossa", sanoo Yrityskorvauskeskusten johtaja **Anssi Ranta** Ifistä.

Sähköinen korvausprosessi nopeuttaa hakemusten käsittelyä

Sujuvaan korvauspalveluun asiakas pääsee kätevimmin sähköisten If-kansion ja If-yrityskansion avulla. Vahinkoilmoituksen voi Ifiin tehdä myös puhelimitse palvelunumeroon 010 515 7300 (henkilöasiakkaat), 010 515 8000 (yritysasiakkaat) tai Internetin kautta (www.if.fi).

Sähköisten palvelujen käytön kasvua vauhdittavat niiden tuoma vaivattomuus ja toiminnan tehokkuus.

"Sähköisen vakuutuskansion tarjoama palvelu on käytössä juuri silloin, kun se asiakkaalle parhaiten sopii. Se tuo vakuutusasioiden hoitoon helppoutta ja nopeutta", sanoo henkilökorvauspalvelun johtaja **Tuija Tuovila**.

Ennalta arvaamaton vahinko merkitsee asiakkaalle ylimääräistä vaivaa ja lähes aina toiminnan keskeytystä. Jotta toimintaa voidaan jatkaa mahdollisimman vähäisin vaurioin, korvausasiat on saatava ripeästi alkuun.

If-kansion ja If-yrityskansion avulla asiakas voi ilmoittaa vahingosta mahdollisimman nopeasti ilman viivytyksiä. Verkossa on myös mahdollista hoitaa vahinkoon liittyvät lisäkyselyt. Kansion kautta asiakas voi seurata myös vahingon hoidon etenemistä.

"Palvelulupauksemme on varsin vaativa. Lupaammehan ottaa henkilöasiakkaan vahinkoilmoituksen käsittelyyn heti tai viimeistään 24 tunnin kuluessa ja yritysasiakkaan tekemän vahinkoilmoituksen viimeistään seuraavan kahden arkipäivän aikana, kun vahinkoilmoitus on tehty verkossa. Korvauslupauksen täyttämistä helpottaa merkittävästi sähköinen korvausprosessi, jonka ansiosta vältetään paperien käsittelyssä mahdollisesti syntyvistä viiveistä", kertoo Autokorvauspalvelun johtaja **Heikki Karlsson**.

Pääosa vakuutusyhtiöille maksettavista vakuutusmaksuista käytetään vahinkojen korvaamiseen. Asiakkaalle tärkeintä on se, että niinä harvoin kertoina kun hänelle vahinko sattuu, asiat hoituvat ripeästi.

"Kaiken kehittämistyön lähtökohtana on tarjota asiakkaille markkinoiden parasta korvauspalvelua", Karlsson korostaa.

Lisätiedot ja yhteydet:

Autokorvauspalvelun johtaja Heikki Karlsson, puh. 010 514 1349, 050 376 1409

Henkilökorvauspalvelun johtaja Tuija Tuovila, puh. 010 514 1332, 050 424 1332

Yrityskorvauskeskusten johtaja Anssi Ranta, puh. 010 514 2540, 050 597 3293