



Informacja prasowa

Warszawa, 3 września 2020 roku

UNIQA powołuje Rzecznika Klienta

- Funkcję Rzecznika Klienta UNIQA obejmie Marcin Pyka
- Rzecznik Klienta będzie pomagał klientom rozwiązywać sporne sprawy

Marcin Pyka został Rzecznikiem Klienta UNIQA. To nowa funkcja, która ma wspierać klientów w kontakcie z ubezpieczycielem, ułatwiać ten kontakt i pomagać w rozpatrywaniu najtrudniejszych spraw.

*- Stawianie klienta na pierwszym planie jest naszym strategicznym celem. Wszystkie zmiany, które zachodzą w UNIQA w Polsce w ostatnim czasie podporządkowane są temu właśnie celowi. Wspieramy, słuchamy i doradzamy naszym klientom. Powołanie Rzecznika Klienta wpisuje się w naszą filozofię – mówi **Jarosław Matusiewicz**, prezes UNIQA w Polsce.*

Funkcje Rzecznika Klienta obejmie Marcin Pyka. Rzecznik ma reagować w spornych sytuacjach między klientem a ubezpieczycielem, np. w przypadku wydania decyzji do odwołania, która nie satysfakcjonuje klienta. Będzie rozpatrywał wszystkie sprawy i, będąc w stałym kontakcie z klientem, rozwiązywał je.

*- Objęcie tej funkcji to dla mnie duże zobowiązanie, ponieważ klient w centrum to nasza strategiczna myśl. Wszystkie nasze działania skupiają się na tym, by lepiej rozumieć klienta i odpowiadać na jego potrzeby. Stworzenie funkcji Rzecznika jeszcze bardziej nas do niego przybliży – mówi **Marcin Pyka**.*

Marcin Pyka pracuje w UNIQA od 10 lat. Ma doświadczenie w sprzedaży oraz ocenie ryzyka produktów ubezpieczeniowych - detalicznych i korporacyjnych. Od września 2019 roku pełni funkcje dyrektora ds. wsparcia klienta w pionie UNIQA dla Ciebie. Na tym stanowisku tworzy i wdraża nowe koncepcje obsługi klienta, która stawia go w centrum uwagi.

*- Sprawy sporne pojawiają się zawsze, to normalne. Powołanie jednak funkcji Rzecznika Klienta to jasny sygnał, że chcemy, by w procesie reklamacji klient czuł, że chcemy mu pomóc. Sporna sprawa to jeszcze nie konflikt, lecz szansa na lepsze rozwiązanie sytuacji i wyciągnięcie z niej wniosków na przyszłość – dodaje **Marcin Pyka**.*

Klient będzie mógł łatwo skontaktować się z Rzecznikiem Klienta na kilka sposobów. Może zainicjować kontakt za pośrednictwem czat bota, którego klienci używają na profilu UNIQA Polska na Facebooku. Na www.uniqa.pl znajduje się również specjalna zakładka (<https://www.uniqa.pl/rzecznik-klienta>), na której można wypełnić formularz zgłoszeniowy lub skontaktować się z Rzecznikiem mejlowo.



– W UNIQA mamy oddzielny pion, który zajmuje się tylko i wyłącznie wsparciem klienta. Powołanie Rzecznika Klienta było dla nas zatem naturalnym krokiem. Coraz bardziej upraszczamy nasze procesy, wprowadzamy automatyzację. Jednak są takie sprawy, do których trzeba podejść indywidualnie i ze szczególną troską o dobro klienta. Czasami musimy wyjść poza nasze procesy i zastosować niestandardowe rozwiązania. Chcemy być elastyczni, by móc zadowolić naszych klientów. Te wyjątkowe doświadczenia na pewno przełożą się później na poprawę naszej stałej obsługi - mówi **Maciej Czyż**, dyrektor zarządzający ds. wsparcia klienta UNIQA.

UNIQA Polska

Spółki UNIQA w Polsce koncentrują się na trzech segmentach. Są to UNIQA dla Ciebie, czyli oferta dla klientów indywidualnych, UNIQA dla Biznesu, czyli ubezpieczenia dla dużych firm oraz UNIQA dla Mieszkalnictwa, czyli polisy dla klientów z sektora mieszkalnictwa. Dla tych trzech segmentów ma kompleksową ofertę ubezpieczeń majątkowych, komunikacyjnych i życiowych. UNIQA jest liderem w ubezpieczeniach majątku spółdzielni i wspólnot mieszkaniowych w Polsce. Ubezpiecza 70 proc. spółdzielni mieszkaniowych i ponad 40 proc. wspólnot mieszkaniowych. Polisy UNIQA można kupić w około 200 placówkach wyłącznych, jak też w multiagencjach oraz u brokerów. UNIQA uzyskała tytuł Instytucji Roku nadany przez niezależny portal MojeBankowanie.pl za rok: 2015, 2016, 2017, 2018 i 2019. W 2019 roku otrzymała odznakę Customers' Friend – Przyjaciół Klientów przyznawaną instytucjom, które budują najlepsze relacje z klientami i zapewniają im usługi najlepszej jakości. W 2020 roku zdobyła tytuł Superbrands 2020 i znalazła się w gronie najsilniejszych marek w kategorii ubezpieczenia i inwestycje. Wyróżnione zostały także produkty: ubezpieczenie mienia za składką płatną miesięcznie certyfikatem Dobra Polisa, ubezpieczenie na życie Beztroskie Dziecko zostało wyróżnione tytułem Rodzinnej Marki Roku, a ubezpieczenie Bezpieczne Mieszkanie zostało odznaczone Orderem Finansowym w plebiscybie miesięcznika Home&Market. Inwestorem strategicznym spółek jest europejski holding ubezpieczeniowy o austriackich korzeniach - UNIQA Insurance Group AG.

Więcej informacji: www.uniqa.pl

Grupa UNIQA

Grupa UNIQA należy do czołowych grup ubezpieczeniowych na rynkach w Austrii i Europie Środkowo-Wschodniej. Ponad 19 200 pracowników oraz wyłącznych współpracowników obsługuje 10,5 mln klientów. UNIQA jest drugą co do wielkości grupą ubezpieczeniową w Austrii z ok. 21-proc. udziałem w rynku. W 2019 r. Grupa UNIQA zebrała 5,4 mld euro składki. Działa w 18 krajach europejskich. Jest obecna w 15 krajach w regionie Europy Środkowo-Wschodniej: Albanii, Bośni i Hercegowinie, Bułgarii, Chorwacji, Czechach, na Węgrzech, w Kosowie, Macedonii Północnej, Czarnogórze, Polsce, Rumunii, Rosji, Serbii, Słowacji oraz na Ukrainie. Do Grupy UNIQA należą również spółki ubezpieczeniowe w Szwajcarii i Liechtensteinie.

Więcej informacji: www.uniqagroup.com

KONTAKT DLA MEDIÓW:

Katarzyna Ostrowska
rzeczniczka prasowa UNIQA
tel. (+48) 697 770 498
e-mail: katarzyna.ostrowska@uniqa.pl
tt @RzecznikUNIQA
tt/instagram/facebook @uniqapolska