

Auto virsbūvju remontētāji no apdrošinātājiem visaugstāk vērtē *IF, BTA un Gjensidige*

Auto Asociācija ir veikusi kārtējo apdrošināšanas sabiedrību darbības novērtēšanu, anonīmi aptaujājot autorizēto un neatkarīgo virsbūvju remonta uzņēmumu (VRU) īpašniekus un vadošos darbiniekus, kuru darbs ikdienā ir tieši saistīts ar apdrošināšanas sabiedrībām un kuri nodrošina apdrošināšanas sabiedrību klientu transportlīdzekļu remontu.

Aptaujā tika vērtētas 12 Latvijas apdrošināšanas sabiedrības, kas darbojas OCTA sistēmā. Kā TOP 3 labākās apdrošināšanas sabiedrības šogad no VRU puses tika atzītas *IF P&C Insurance, BTA Insurance Company SE (BTA)* un *Gjensidige Baltic*.

Aizvadītā gadā VRU visaugstāk novērtēja *IF P&C Insurance, Gjensidige Baltic* un *Swedbank Insurance*. Šogad novērtējums ir mainījies. Ievērojamu sadarbības partneru atzinību ir izpelnījusies apdrošināšanas sabiedrība *BTA Insurance Company SE*, kas šogad ir ierindojusies otrajā vietā. Vērtējot tādas sadarbības kvalitātes kā savlaicīga veikto remonta darbu apmaksa un remontdarbu aprēķinu apstiprināšana pilnā apjomā, respondenti vislielāko atzinību izteikuši tieši BTA.

Jānis Lucaus, apdrošināšanas sabiedrības *BTA Insurance Company SE* valdes priekšsēdētājs: „Apdrošināšanas tirgū, dominējot sīvai konkurencei, klientu izvēli arvien vairāk nosaka piedāvāto pakalpojumu kvalitāte, serviss, apkalpošana, papildus bonusi. Pēdējo gadu laikā esam ļoti daudz darījuši, lai pilnveidotu sadarbību ar autoservisiem. Veiksmīga apdrošinātāju un autoservisu sadarbība nozīmē būtiskus ieguvumus klientam. Saskaņā ar BTA statistiku, būtiski pieaudzis to klientu skaits, kuri, piesakot apdrošināšanas gadījumu, izvēlējās saņemt remontdarbu pakalpojumus mūsu ieteiktā autoservisā, proti, ja 2012. gadā remontdarbu pakalpojumu saņemšanu autoservisā izvēlējās puse no mūsu klientiem, tad 2013. gadā – jau gandrīz 80% klientu. Klienti arvien vairāk novērtē un izmanto piedāvātās iespējas ātrākai atbildības saņemšanai, izmantojot mūsu pērn ieviesto pakalpojumu – atbildību pieteikšanu autoservisos, kā arī ļoti atzinīgi novērtē iespēju trīspusējās telefona sarunas laikā ar apdrošinātāju un autoservisu vienoties par vēlamo laiku

remontdarbu veikšanai. Šis pakalpojums ir devis iespēju virknei klientu nomainīt plīsušu automašīnas stiklu tajā pašā dienā, kad pieteikts apdrošināšanas gadījums. Esam gandarīti, ka mūsu servisa pakalpojumus novērtē gan mūsu klienti, gan sadarbības partneri, un mēs noteikti neapstāsimies pie sasniegtā, bet arvien turpināsim pilnveidot sadarbību ar autoservisiem, kā arī pilnveidot klientiem piedāvātos pakalpojumus.”

„Gada laikā Latvijas apdrošināšanas tirgū klāt ir nākuši divi jauni tirgus dalībnieki - *PZU Lietuva*, *UAB DK* Latvijas filiāle un *Compensa TU S.A. Vienna Insurance Group* Latvijas filiāle, kas konkurenci Latvijas piesātinātajā apdrošināšanas tirgū ir padarījuši vēl lielāku. Ņemot vērā, ka šiem apdrošinātājiem vēl nav uzkrāts pietiekami liels klientu portfelis, saprotams, ka sadarbības partneri vēl nevar sniegt pietiekamu vērtējumu.

Jāpiebilst, ka šogad aptaujā piedalījās mazāks respondentu skaits kā aizvadītā gadā. Šim faktam, droši vien nav viena noteikta skaidrojuma, tas ir vairāku apstākļu kopums – iespējams, servisi nav droši vai to atbildes nekaitēs sadarbībai ar apdrošināšanas sabiedrību, kā arī aizvadītā gadā ir mazinājusies aktivitāte mūsu VRU sertifikācijas projektam. Runājot par servisu sertifikāciju, vēlamies uzsvērt, ka tā joprojām ir viena no mūsu darbības prioritātēm un tāda būs arī turpmāk”, aptaujas rezultātus skaidro Auto Asociācijas viceprezidents Ingus Rūtiņš.

Aptauja veikta no 25.jūnija līdz 1.jūlijam un tajā piedalījās 26 jeb aptuveni 8% no kopējā apdrošināšanas sabiedrību aktīvāko sadarbības partneru – virsbūvju remonta uzņēmumu, skaita Latvijā.

Sagatavoja:
Zane Rone
Projektu vadītāja
Auto Asociācija
Tālr.: 67529979
e-pasts: zane@autoasociacija.lv
www.autoasociacija.lv