

Product- en dienstverbeteringen

Verbeteringen die de afgelopen tijd zijn of op korte termijn worden doorgevoerd waarbij wij aantonen te leren van klachten en signalen uit de markt.

- Afgelopen jaar hebben wij ons backoffice systeem opengesteld voor adviseurs. Zij kunnen via een beveiligde omgeving nieuwe (auto)verzekeringen rechtstreeks bij ons aanvragen. Hierdoor kunnen polissen sneller worden afgegeven en kan de adviseur de status van de aanvraag zelf inzien. Voorheen was er een apart offerteportal naast onze back office, wat in incidentele gevallen tot premieverschillen heeft geleiden.
- Om onze adviseurs beter van dienst te zijn wordt momenteel hard gewerkt aan verdere digitalisering van documenten. Er komt een platform waar beschikbare documenten op worden geplaatst. De adviseur op kan inloggen op dit platform en deze documenten inzien en ophalen. Hiermee wordt de fysieke postverzending geminimaliseerd. Regelmatig zijn wij door assurantieadviseurs aangesproken op de hoeveelheid fysieke post die wij naar hen versturen.
- Bij het actualiseren van het WEGAS product is een bijeenkomst georganiseerd voor Assurantieadviseurs. Deze adviseurs hebben feedback gegeven op het productvoorstel. Deze feedback is meegenomen in de uiteindelijke productaanpassing.
- Vanaf 1 januari 2018 is het acceptatie deel van ons particuliere schadebedrijf opgedeeld in regioteams. Hierdoor is er meer persoonlijk contact met medewerkers wat positief bijdraagt aan de samenwerking. Daarnaast behandelen de teams een dossier van kop tot staart. Voorheen waren de acceptatie- en polisadministratieteams gescheiden, nu zijn deze per regio samengevoegd.
- Nadat er in 2017 een grote portefeuille is overgenomen met exclusieve, vermogende klanten kwam uit onderzoek dat onze Premium voorwaarden niet volledig aansloten op de klantbehoefte. Dit is reden geweest om een vernieuwde Premiumlijn in de markt te zetten voor deze doelgroep inclusief een aparte website. Aanpassingen betreffen o.a. werelddekking, een uitgebreide nieuwwaarderegeling en de introductie van een aantal preventiepartners (o.a. rondom kluzen, waardebeoordeling en beveiliging). Deze aanpassingen sluiten aan op de verwachtingen van de doelgroep.
- Cybercriminaliteit is een hot item in het nieuws op dit moment. Dit is reden geweest om diverse presentaties te organiseren door heel Nederland. Deze events zijn druk bezocht zijn door het intermediair. Er is een marketingkit samengesteld die gebruikt kan worden tijdens de adviesgesprekken. Ook kan op verzoek van het intermediair gebruik gemaakt worden van marketingondersteuning vanuit Turien & Co. op dit gebied.

Wat hebben we geleerd van klachten en wat hebben we ermee gedaan?

- Een klacht over het niet vergoeden van een hagelschade heeft ertoe geleid dat direct de verzekeringsvoorwaarden zijn aangepast op dit punt.
- Klachten over de bereikbaarheid na 17.00 uur hebben ertoe geleid dat wij een 24 uur service hebben geïntroduceerd via de VHD. Als klanten ons bellen na 17.00 uur wordt de telefoon opgenomen door de VHD. Mocht er teruggebeld moeten worden krijgen we daar een melding van en wordt de klant de werkdag erna teruggebeld.
- Klachten over onze website www.turien.nl hebben ertoe geleid dat de website opnieuw wordt ingericht om de vindbaarheid te vergemakken.

Datum: Maart 2018

Auteur: Afdeling Kwaliteit