PIM
POLSKA IZBA MOTORYZACJI

ZŁOTY ZDERZAK

Ogólnopolskie badanie satysfakcji serwisów samochodowych

ze współpracy z Towarzystwami Ubezpieczeniowymi

2017

INDICATOR
CENTRUM BADAŃ MARKETINGOWYCH

Złoty Zderzak 2017

METODA BADANIA	CAWI (ankieta on-line) oraz CATI (wywiady telefoniczne wspomagane komputerowo)
GRUPA DOCELOWA	Warsztaty świadczące usługi blacharsko-lakiernicze, zarówno autoryzowane, jak i niezależne od producenta samochodu.
PRÓBA BADAWCZA	Przebadano 178 firmy
FAZA TERENOWA	23 października – 27 listopada 2017

PIM
POLSKA IZBA MOTORYZACJI

Złoty Zderzak 2017

ŁOTY ZDERZAK

OCENIANE TU

Warsztaty blacharsko-lakiernicze oceniały 20 Towarzystw Ubezpieczeniowych

KRYTERIA OCENY

1. Ogólna jakość współpracy
2. Poziom kompetencji i rzetelność
3. Sprawność przebiegu likwidacji szkód
4. Prawidłowość i szybkość wypłacania odszkodowania
5. Uznawanie stosowania części oryginalnych
6. Uznawanie stawek za RBG
7. Uznawanie kosztu za wynajem samochodu zastępczego
8. Liczba skarg, odwołań i pozwów

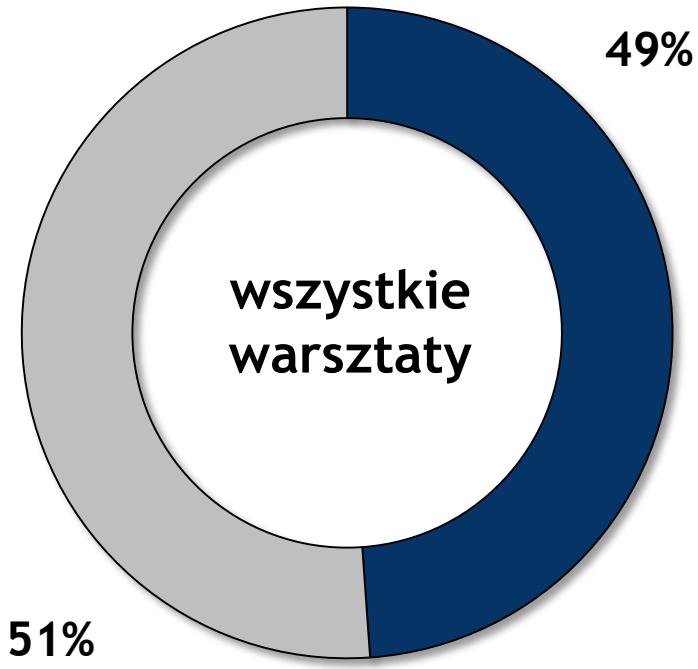
SKALA OCEN

Od 1 do 5, gdzie 1 oznaczało ocenę najgorszą, a 5 najlepszą

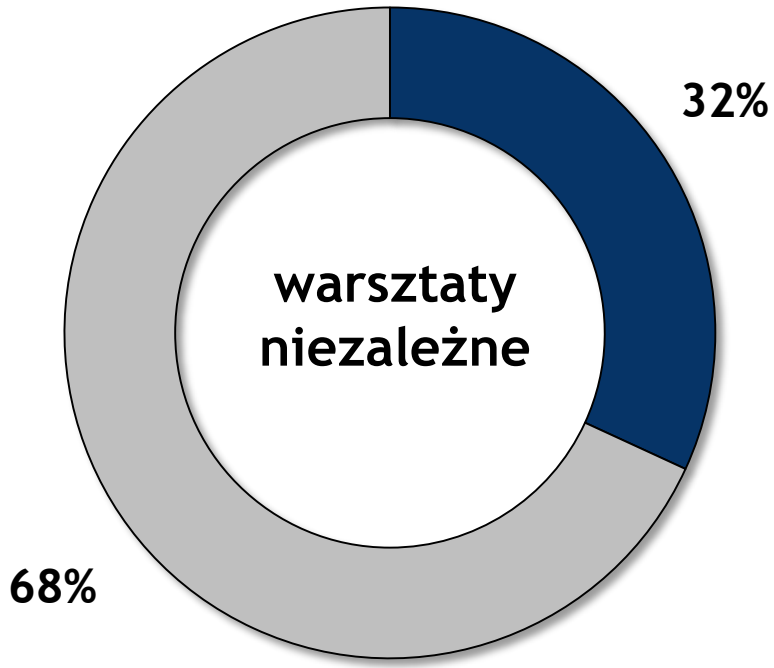
INDICATOR
CENTRUM BADAŃ MARKETINGOWYCH

Struktura badanych warsztatów

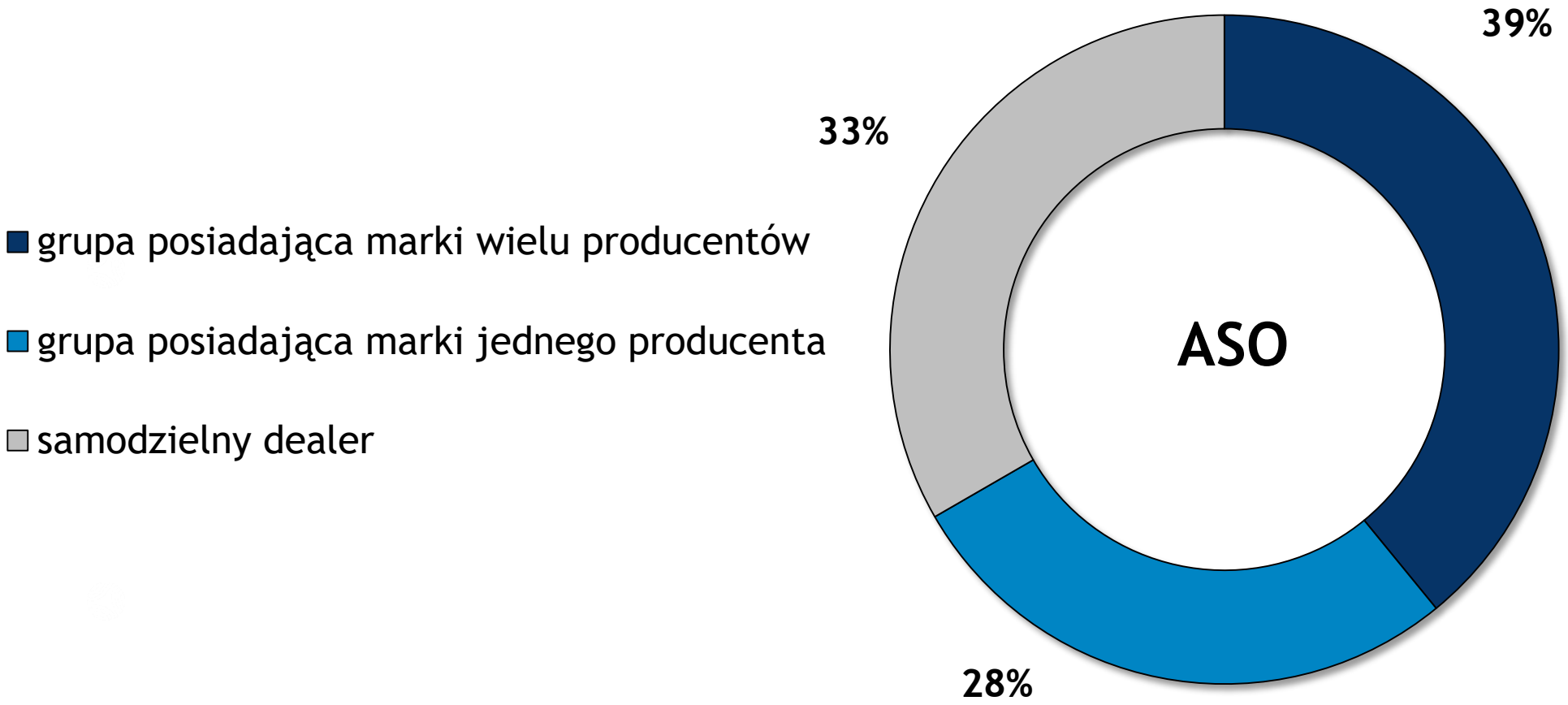
typ warsztatu



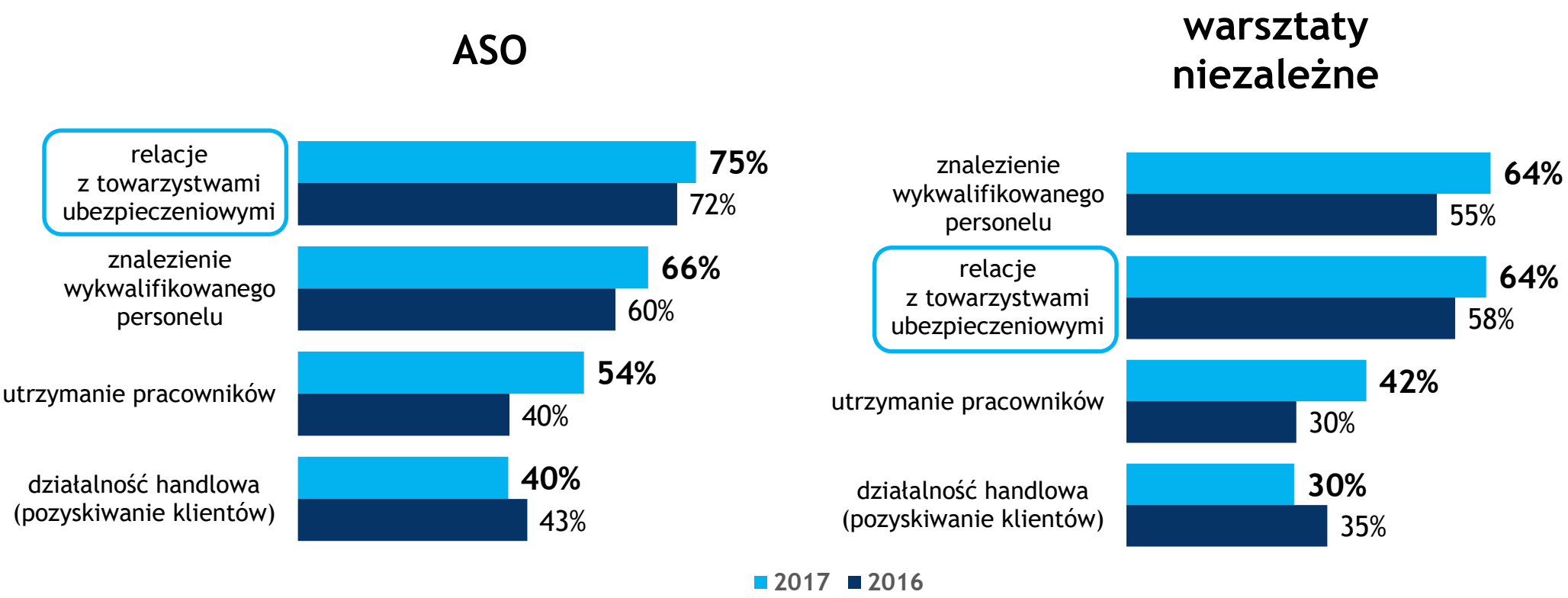
przynależność warsztatów **niezależnych** do sieci (związanych z dystrybutorem lub producentem części)



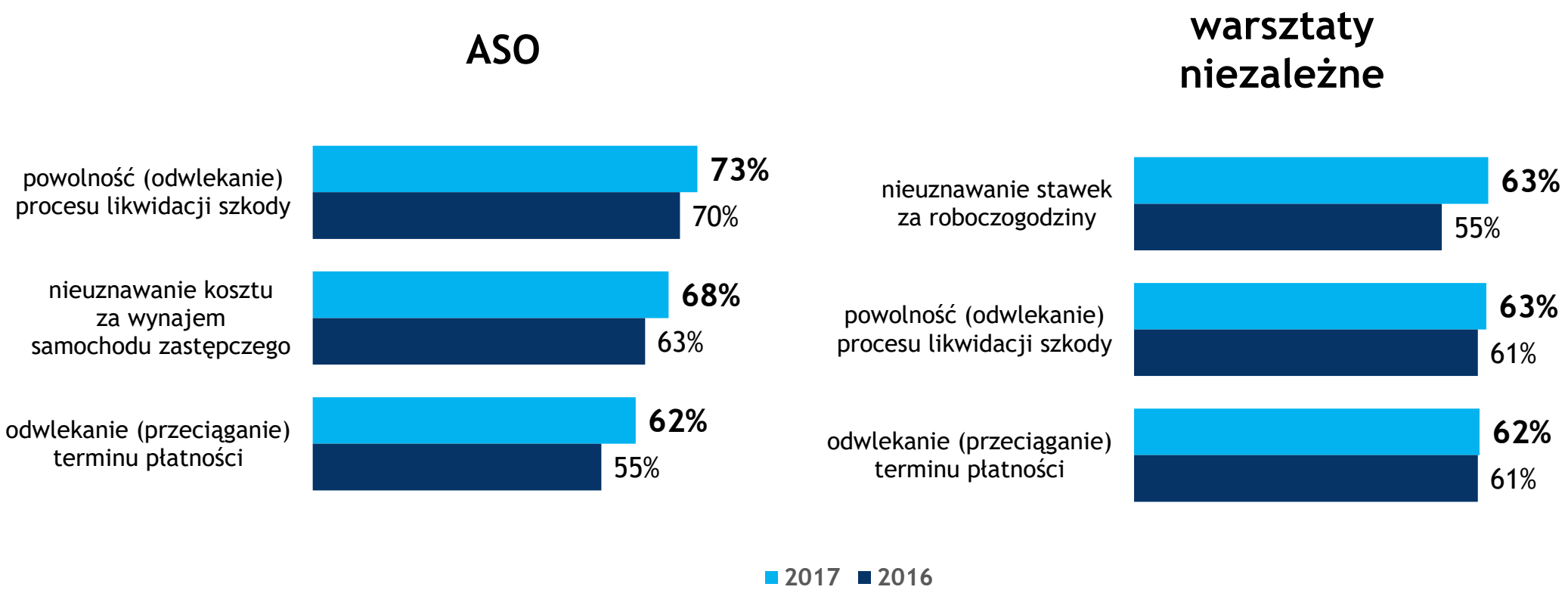
Struktura badanych warsztatów



Największe wyzwania dla warsztatów



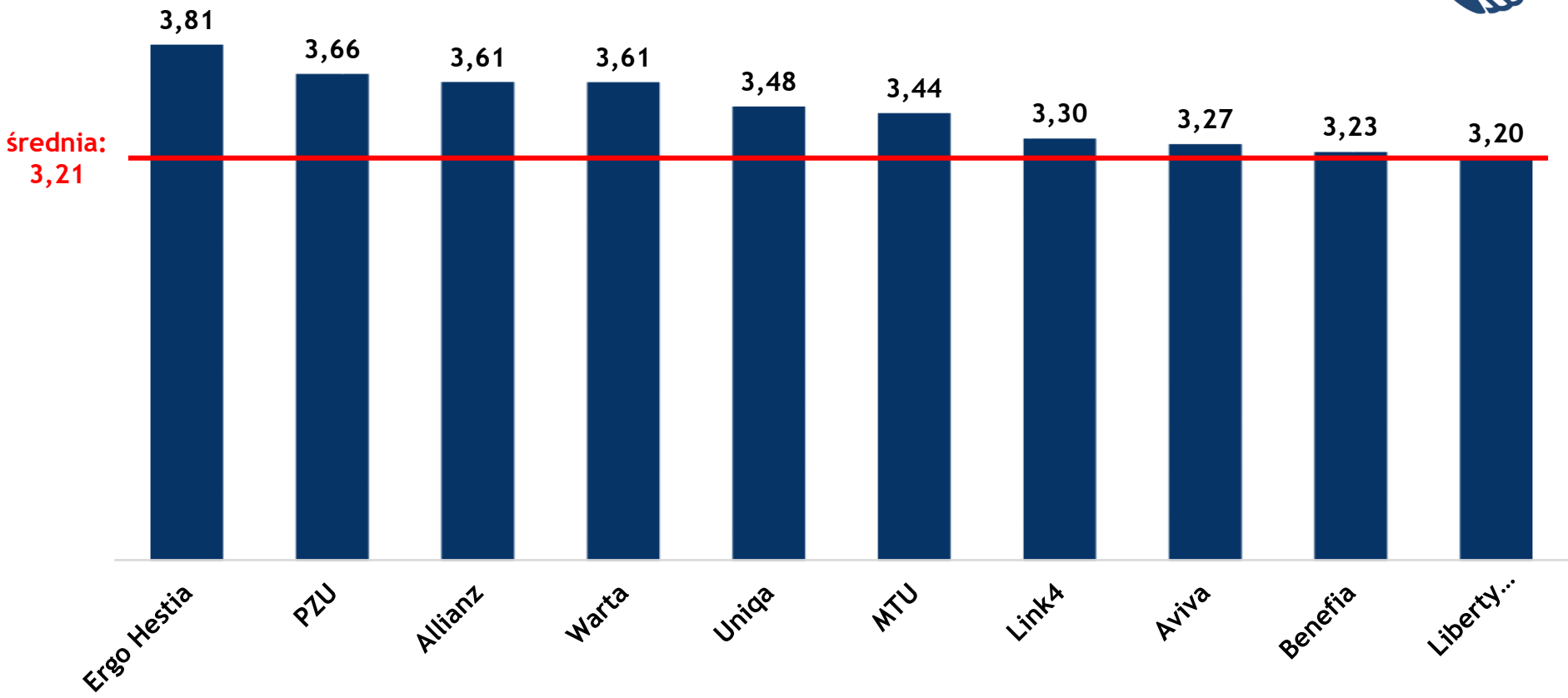
Największe problemy w relacjach z TU



Średnie oceny towarzystw

TOP 10

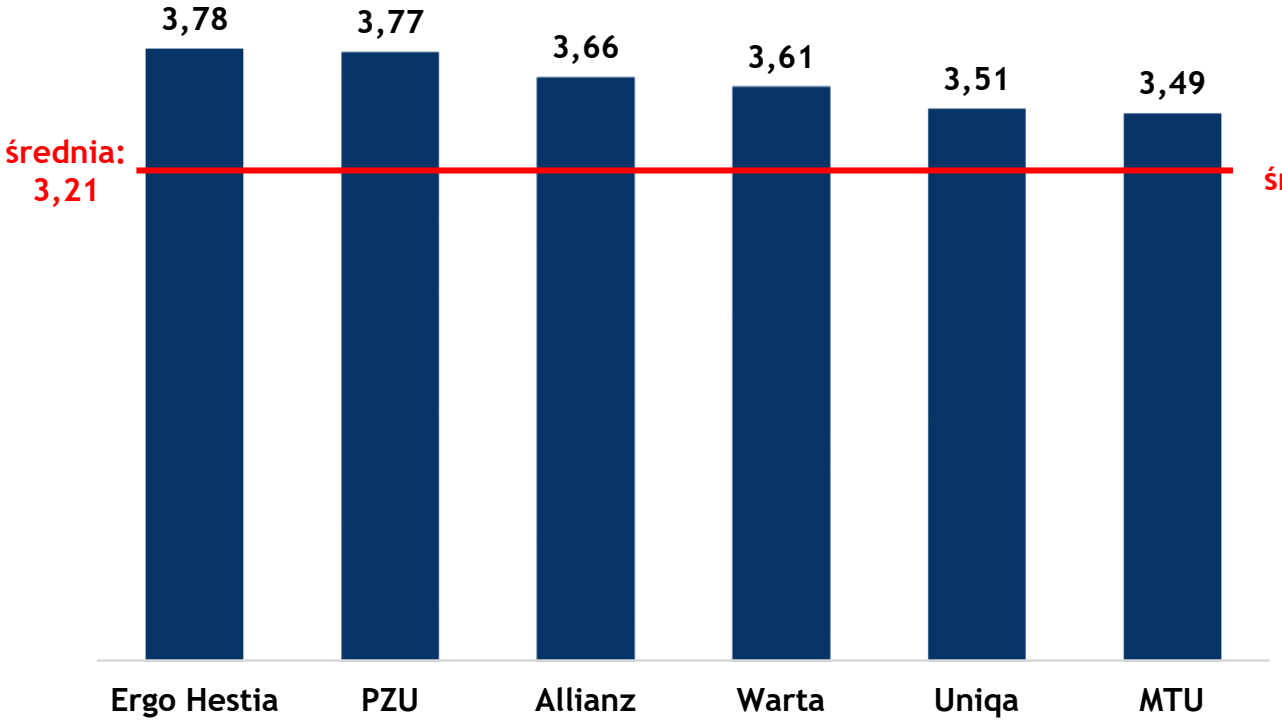
1. Ogólna jakość współpracy



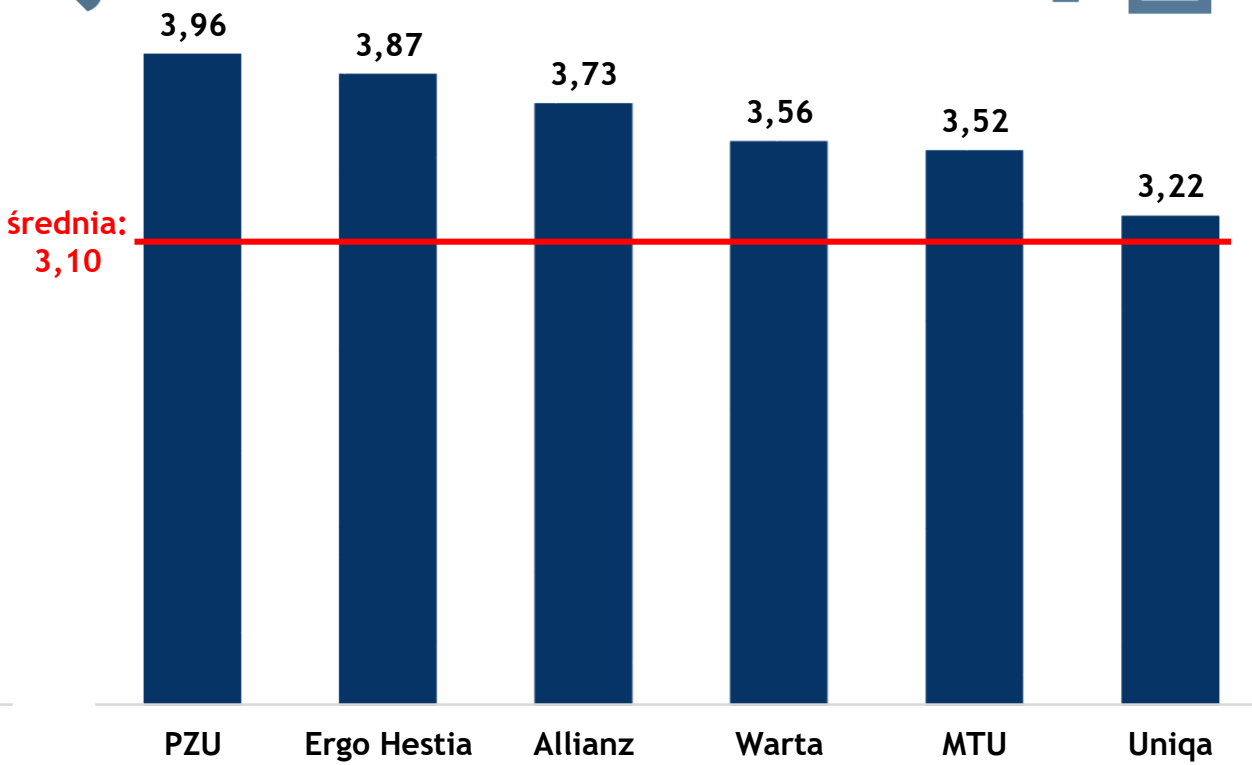
Średnie oceny towarzystw

TOP 6

2. Poziom kompetencji i rzetelność

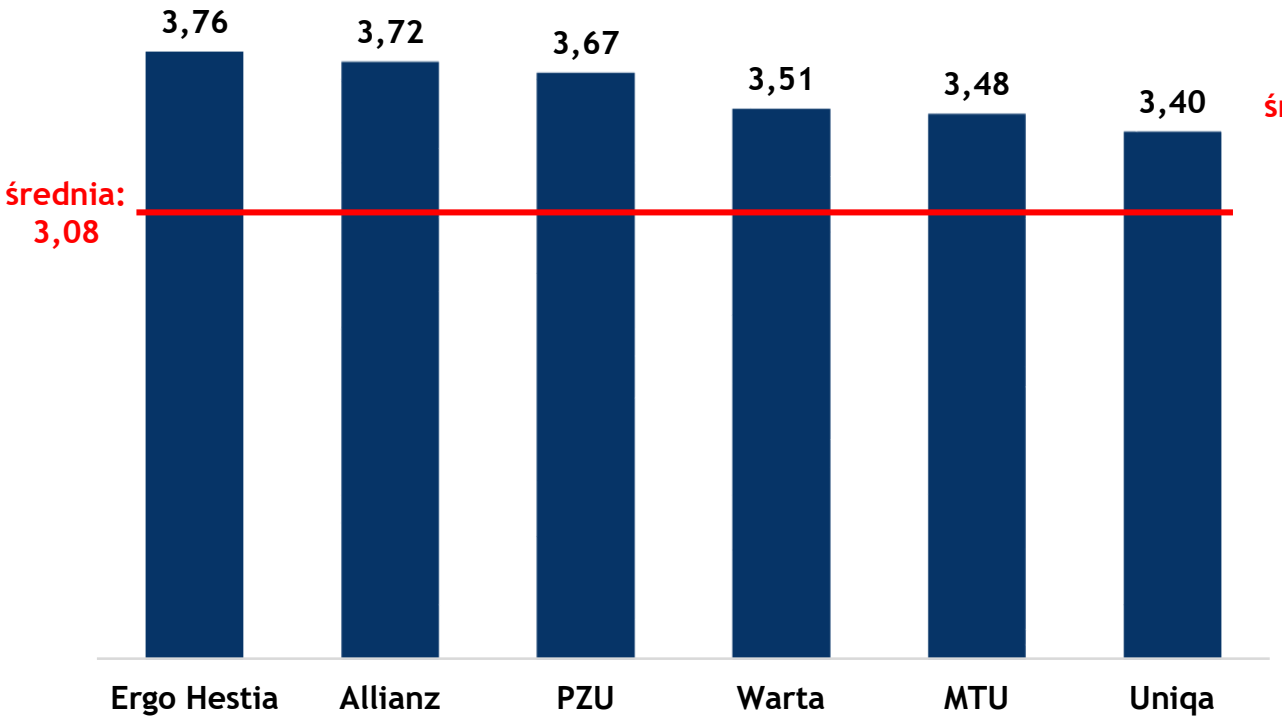


3. Sprawność przebiegu likwidacji szkód komunikacyjnych



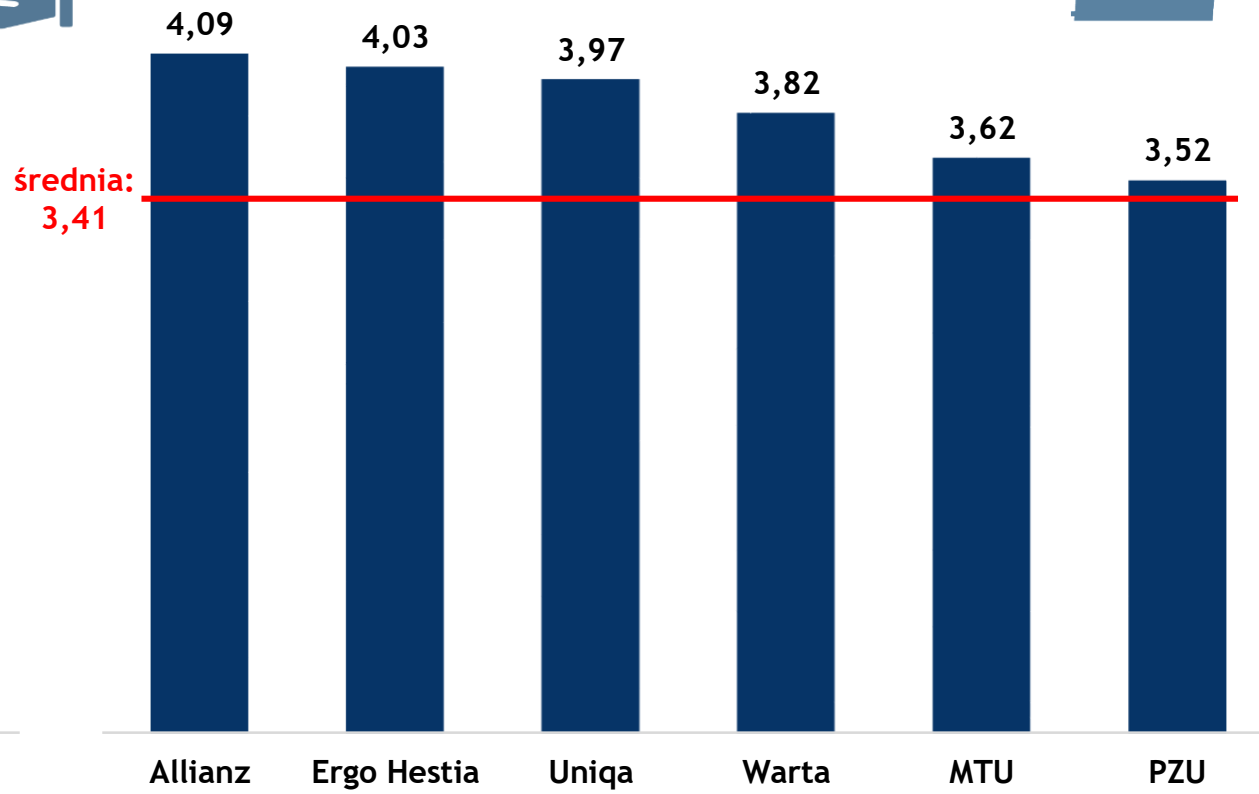
Średnie oceny towarzystw

4. Prawidłowość i szybkość wypłacania odszkodowania



TOP 6

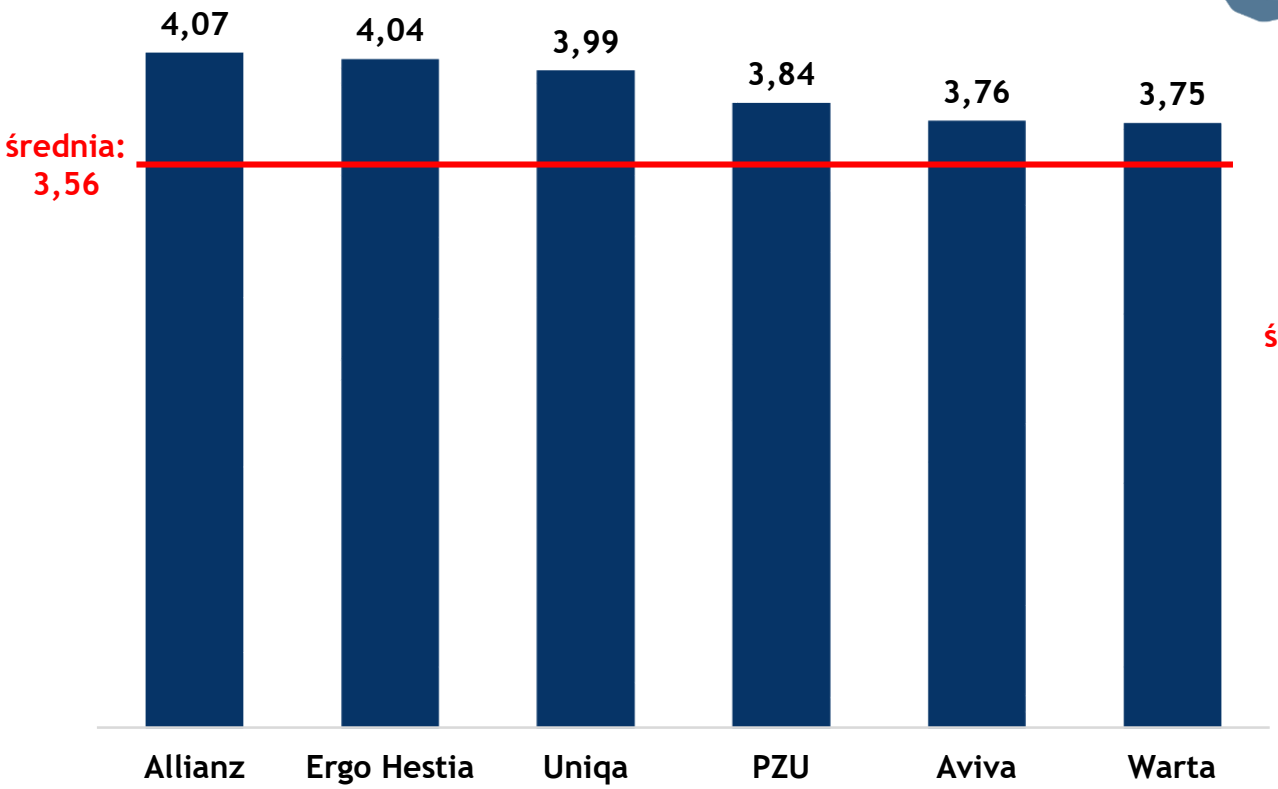
5. Uznawanie stosowania części oryginalnych w szkodach OC



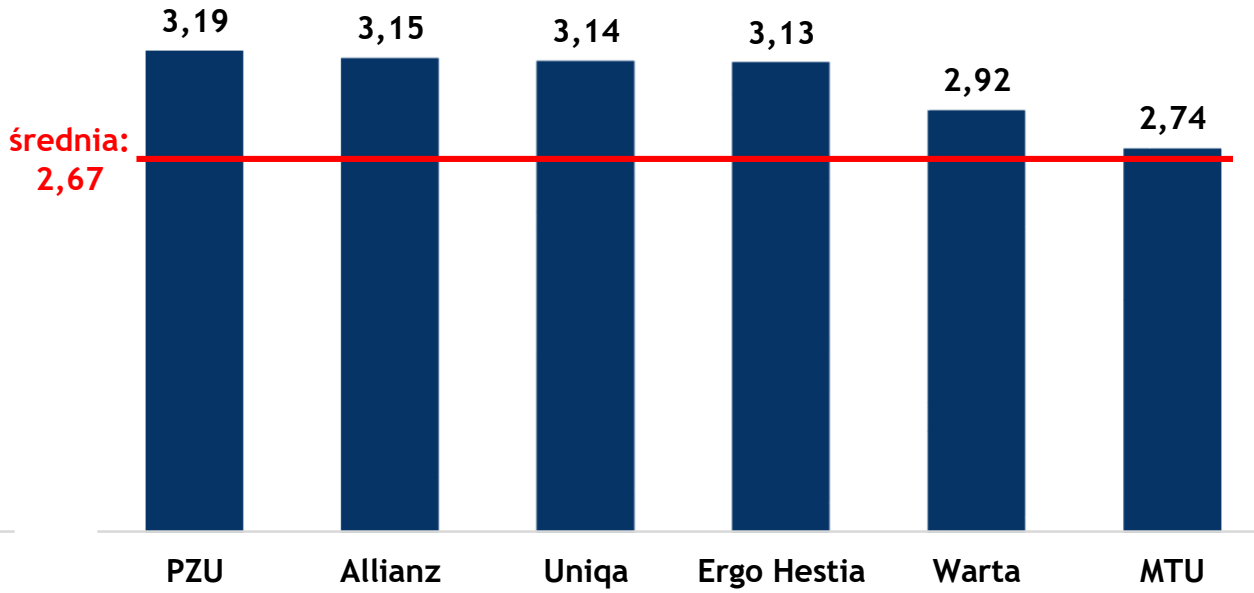
Średnie oceny towarzystw

TOP 6

6. Uznawanie stawek za roboczogodzinę



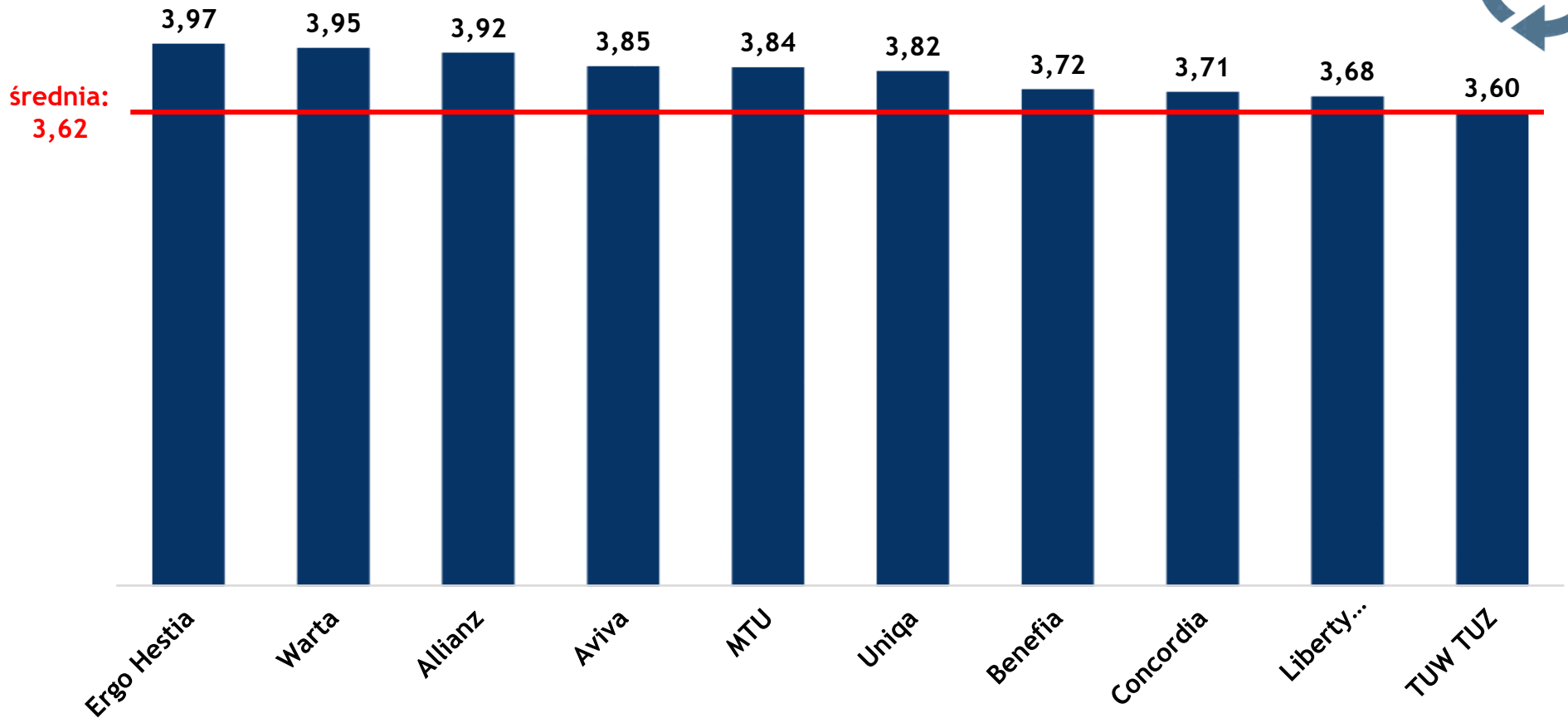
7. Uznawanie kosztu za samochód zastępczy



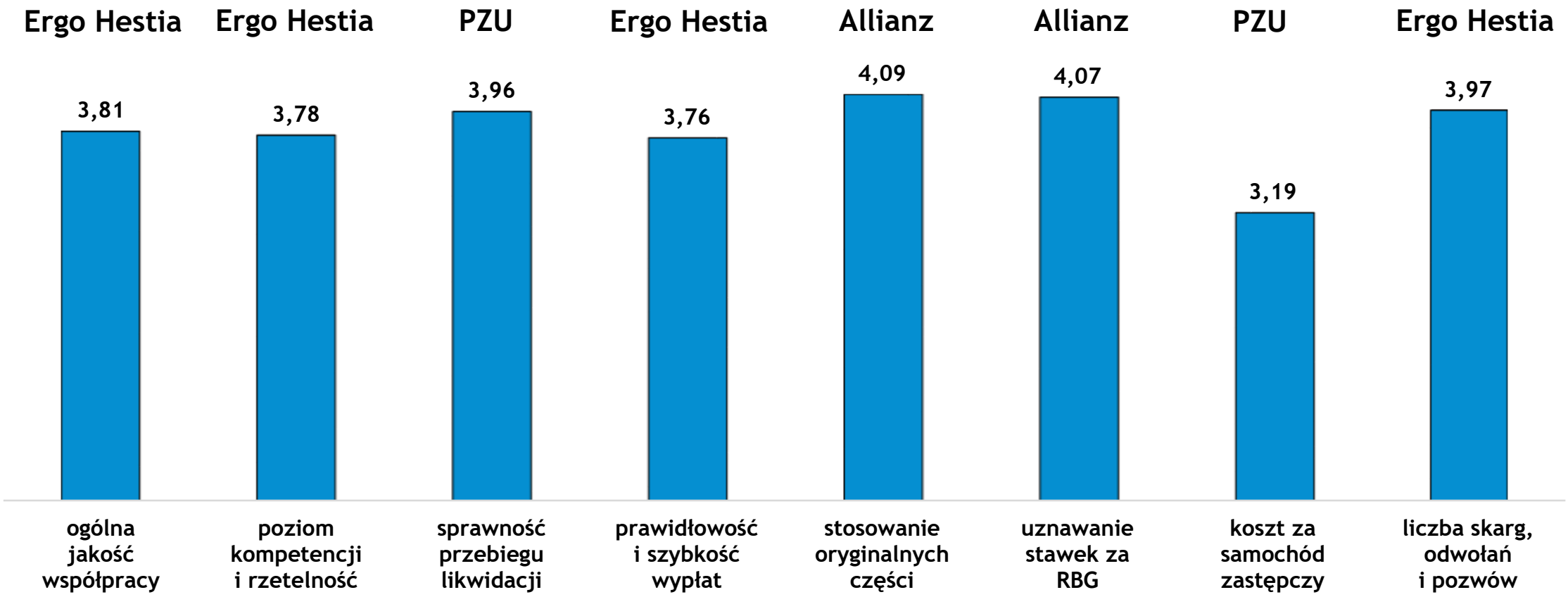
Średnie oceny towarzystw

TOP 10

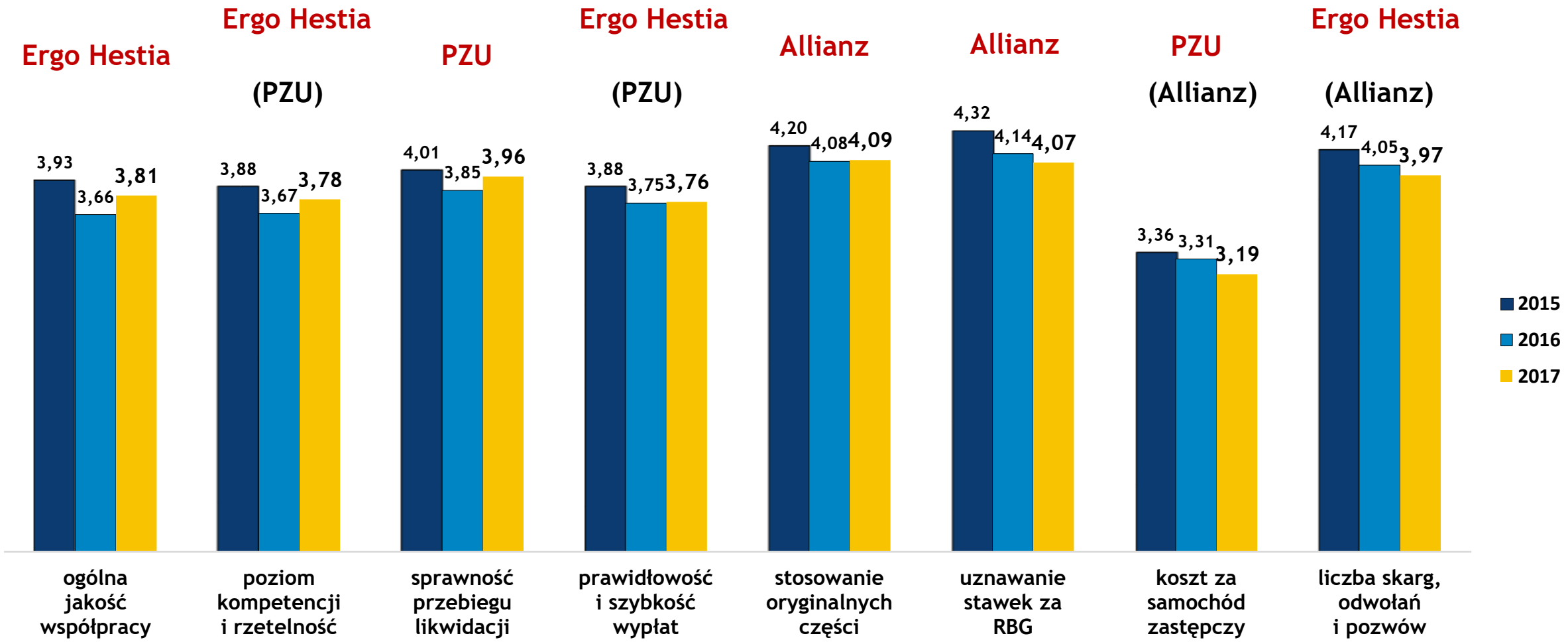
8. Liczba skarg, odwołań od decyzji i pozwów sądowych



Najlepsze wyniki dla każdego kryterium

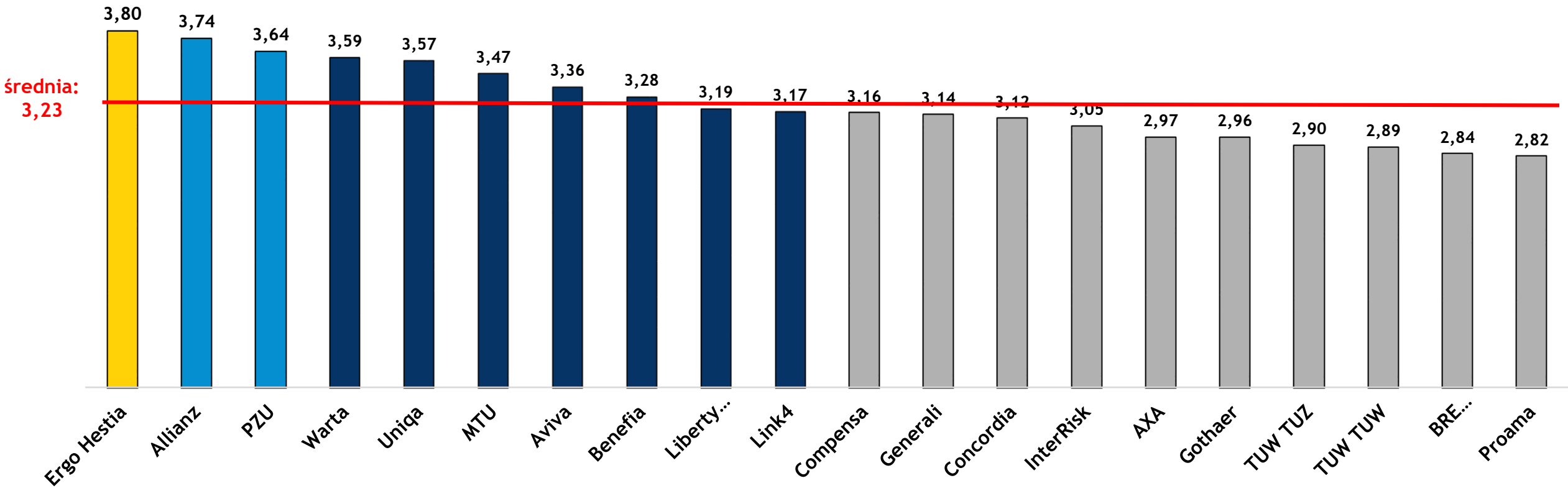


Najlepsze wyniki dla każdego kryterium - trend



Zwycięzcy 2017

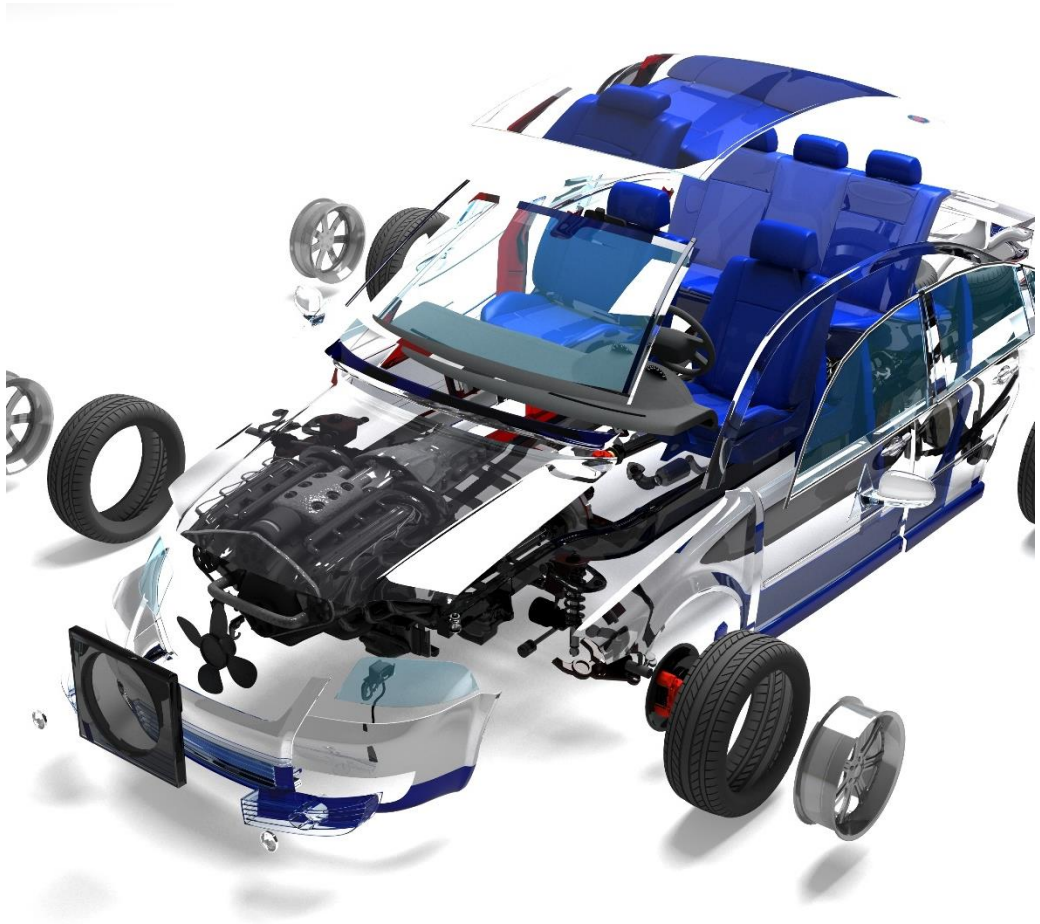
Wszystkie TU wg oceny średniej



Zmiany zeszłorocznej TOP 10

	2016	2017
Ergo Hestia	2	1
Allianz	1	2
PZU	3	3
Warta	5	4
Uniqa	4	5
MTU	6	6
Aviva	7	7
Benefia	8	8
Liberty Ubezpieczenia	12	9
Link4	10	10

Złoty Zderzak 2017



Dziękuję za uwagę!

INDICATOR
CENTRUM BADAŃ MARKETINGOWYCH

Chętnie odpowiem na wszelkie pytania odnośnie raportu

Marek Garlicki
Kierownik Projektu
+48 22 454 64 33
mgarlicki@indicator.pl