

Tisková zpráva

### Otestovali jsme, jak reagují pojišťovny na dotazy cizinců

*(Praha, 28. 7. 2016) – Nejrychleji, ale také nejkonkrétněji na dotazy cizinců týkající se zdravotního pojištění, reaguje pojišťovna Ergo. Nejpomalejší je AXA, nejméně konkrétní informace poskytuje Uniqa. Vyplývá to z mystery shoppingu uskutečněného Asociací pro integraci a zdraví cizinců.*

„Testem jsme se snažili zjistit, s jakým přístupem se setká cizinec coby potenciální klient. S detailnějšími výsledky chceme seznámit jednotlivé pojišťovny a věříme, že tak přispějeme ke zlepšení jejich přístupu k cizincům,“ říká Bedřich Jetelina, předseda Asociace pro integraci cizinců.

Test probíhal v průběhu června a července ve čtyřech kolech formou mailových dotazů. Ve dvou případech šlo o českého tazatele zastupujícího cizince, který není spokojený se svou stávající zdravotní péčí, v dalších dvou případech se fiktivní klient zajímal o podmínky zdravotního pojištění cizinců před svým příjezdem do země.

„Hodnotili jsme jak dobu čekání na odpověď, tak kvalitu nabídky. Neposuzovali jsme přitom, která pojišťovna nabízí kvalitnější nebo cenově výhodnější pojištění, ale pouze, nakolik konkrétní nabídku klientovi předloží. Je totiž známo, že pojišťovny často ‚mlží‘, pokud jde o podmínky pojištění,“ vysvětluje předseda asociace. „Kvalitativní srovnání pojištění rovněž připravujeme,“ dodává Jetelina.

Kromě již zmiňované Ergo pojišťovny, která vyhrála v obou kategoriích testu s hodnocením 98 %, dosáhla lepších či aspoň průměrných výsledků Pojišťovna VZP (68 %) a Maxima (46 %).

Ergo i PVZP reagují na dotazy vždy do dvou hodin, až na výjimky většinou pojišťovny odpovídají do druhého dne. Zcela konkrétní nabídku klientovi vždy předložila pouze pojišťovna Ergo. „Kvalita nabídek je celkově slabá, pojišťovny většinou poskytly jen obecnější informace s doporučením návštěvy pobočky či odkazem na web. To ale není možné považovat za snahu pomoci klientovi zorientovat se v nabídce,“ hodnotí předseda asociace Bedřich Jetelina.

Pořadí pojišťoven na základě výsledků mystery shoppingu:

1. Ergo 98 %
2. Pojišťovna VZP 68 %
3. Maxima 46 %
4. AXA Assistance 43 %
5. Uniqa 39 %
6. Slavia 28 %

*Pro více informací:*

PhDr. Bedřich Jetelina, Th. D., předseda Asociace pro integraci a zdraví cizinců,