Informacja Prasowa

Wrocław, 25 września 2017

**Likwidacja szkód w EFL zyskuje nową funkcjonalność**

**Z badania opinii i satysfakcji leasingobiorców przeprowadzonego przez instytut badawczy IQS wynika[[1]](#footnote-1), że usługa likwidacji szkód w EFL jest oceniana zdecydowanie wyżej niż w innych firmach leasingowych. Średnia ocena Centrum Likwidacji Szkód wystawiona przez klientów EFL wyniosła 4,4 (w skali od 1 do 5) podczas gdy proces likwidacji szkód konkurencji uzyskał średni wynik na poziomie 3,8. Od września br. klienci EFL zyskują kolejny powód wpływający na ich zadowolenie – aplikację EFL Assistance. Przy pomocy mobilnej aplikacji mogą wezwać assistance w przypadku awarii pojazdu czy zgłosić jego szkodę do Centrum Likwidacji Szkód EFL.**

*- Kilka lat temu leasingobiorcy niechętnie i z ostrożnością podchodzili do załatwiania wielu tematów przez Internet, teraz jest to dla nich codziennością. Podobnie jest z wykorzystywaniem smartfonów. To nie tylko narzędzie do komunikacji, sprawdzania bieżących informacji czy załatwiania prywatnych spraw, ale coraz częściej biznesowy asystent. Ma to również zastosowanie w obsłudze kontraktów leasingowych. Teraz klienci EFL większość spraw związanych z obsługą szkody pojazdu mogą załatwić poprzez udostępnioną im właśnie mobilną aplikację. Co więcej, na bieżąco na ekranie smartfonu będą wyświetlane informacje o kolejnych krokach* – podkreśla **Wojciech Przybył, prezes zarządu EFL Finance.**

**Pomoc na klik**

EFL wraz z AXA Assistance przygotował aplikację mobilną EFL Assistance, za pomocą której klienci mogą wezwać assistance w przypadku awarii lub uszkodzenia pojazdu. Wbudowana mapa z geolokalizacją ułatwi wskazanie miejsca, gdzie potrzebna jest pomoc. Po przyjęciu zgłoszenia AXA Assistance na bieżąco w postaci komunikatów na smartfonie poinformuje klienta o przebiegu sprawy, np. wysłaniu lawety czy wyjazdu pojazdu zastępczego. Dzięki takiemu rozwiązaniu, leasingobiorca jest na bieżąco informowany o postępach w jego sprawie. Dodatkowo, za pomocą aplikacji mobilnej można skontaktować się z infolinią EFL, zgłosić szkodę wypadkową lub kradzieżową pojazdu do Centrum Likwidacji Szkód EFL, oraz zalogować się do Portalu Klienta EFL.

Aplikacja EFL Assistance jest bezpłatna i dostępna dla klientów posiadających ubezpieczenie EFL Assistance dla pojazdów osobowych i dostawczych. Wystarczy pobrać ją z Google Play lub AppStore. Po zainstalowaniu należy wpisać numer rejestracyjny pojazdu i aplikacja jest gotowa do użytkowania.

Więcej informacji na: <https://efl.pl/pl/obsluga-klienta/centrum-likwidacji-szkod/#jak-byc-madrym-przed-szkoda>

**Obsługa szkód na czwórkę z plusem**

Na obsługę szkody w EFL składa się wiele rozwiązań, dzięki którym nieprzyjemne zdarzenia stają się dla przedsiębiorcy mniej uciążliwe. Poza wprowadzoną właśnie aplikacją EFL Assistance, leasingobiorcy mają do dyspozycji Centrum Likwidacji Szkód. Dzięki tej usłudze, obowiązki klienta zostały zminimalizowane do telefonicznego zgłoszenia szkody. W ramach oferowanej usługi Grupa EFL bierze na siebie ciężar nadzorowania całego procesu likwidacji szkody - począwszy od skompletowania dokumentacji dla ubezpieczyciela poprzez wybór i skierowanie uszkodzonego pojazdu do odpowiedniego serwisu, umówienie naprawy, po monitorowanie czasu naprawy oraz jakości wykonanych usług. Co więcej, faktura może zostać wystawiona na EFL, który ureguluje 100% VAT, podczas gdy leasingobiorca sam reguluje fakturę za naprawę odlicza tylko 50% VAT. Od 2013 roku EFL obsłużył w ten sposób prawie 17 tysięcy spraw.

W 2016 roku więcej niż co trzecia sprawa klienta EFL była zgłoszona i załatwiona przez portal KlientEFL. Serwis umożliwia prosty i szybki, bez wychodzenia z biura, dostęp do informacji o trwającej umowie, wznowieniu ubezpieczenia czy możliwość złożenia wniosku. Klienci EFL bardzo chętnie z niego korzystają, bo aż 80% z nich ma aktywne konto na portalu, a miesięcznie stronę odwiedzają 30 tys. razy. W efekcie, ponad 1/3 spraw leasingobiorców EFL w 2016 roku zostało załatwionych przez internetowy portal KlientEFL w tym również z urządzeń mobilnych

 *- Współpraca takiej firmy jak nasza z leasingobiorcą nie sprowadza się tylko do przedstawienia oferty i sprzedaży usługi, lecz jej ważną częścią jest obsługa posprzedażowa. To właśnie zadowolenie z tego etapu kontraktu bardzo często wpływa na decyzję klienta, czy warto kontynuować współpracę z leasingodawcą przy kolejnych inwestycjach. Jedną z najmniej przyjemnych sytuacji dla przedsiębiorców jest właśnie likwidacja szkód, dlatego stale wdrażamy nowe rozwiązania maksymalnie upraszczające załatwienie formalności i oszczędzające czas. To widzą i doceniają nasi klienci, czego przejawem jest między innymi bardzo wysoka ocena satysfakcji z naszego procesu likwidacji szkód –* mówi **Radosław Woźniak, wiceprezes EFL.**

Wdrażane rozwiązania i coraz większa dbałość o jakość obsługi w EFL mają swoje przełożenie w opiniach klientów. Usługa likwidacji szkód w EFL jest oceniana zdecydowanie wyżej niż w innych firmach leasingowych. Średnia ocena Centrum Likwidacji Szkód wystawiona przez klientów EFL wyniosła 4,4, podczas gdy proces likwidacji szkód konkurencji uzyskał średni wynik na poziomie 3,8 – tak wynika z badania opinii i satysfakcji leasingobiorców przeprowadzonego przez instytut badawczy IQS w 2017 roku.

|  |
| --- |
| Więcej informacji udziela:  |
| **Maja Lidke**Europejski Fundusz LeasingowyTel.: 603 630 166E-mail: maja.lidke@efl.com.pl |

**\*\*\***

**Europejski Fundusz Leasingowy SA** powstał w 1991 roku, jako jedna z pierwszych firm leasingowych w Polsce. Od 2001 roku EFL jest częścią Grupy Crédit Agricole, co gwarantuje firmie finansową stabilność i bezpieczeństwo oraz pozwala korzystać z wiedzy i doświadczeń instytucji finansowej o międzynarodowym zasięgu. EFL konsekwentnie poszerza zakres rozwiązań dla biznesu. Spółka oferuje szeroki pakiet produktów: leasing, pożyczkę, wynajem długoterminowy, ubezpieczenia i faktoring. Od 1991 roku współpracuje z najbardziej liczącymi się producentami i dostawcami maszyn, urządzeń, pojazdów oraz innych środków trwałych. Firmę wyróżniono m.in. sześciokrotnie tytułem: Firmy Przyjaznej Klientowi i pięciokrotnie Finansowej Marki Roku. Już ponad 290 tysięcy klientów wybrało EFL na swojego partnera w biznesie. Więcej na: [www.efl.pl](http://www.efl.pl).

**Grupa Crédit Agricole SA** debiutowała na polskim rynku finansowym w 2001 roku. Oferuje swoim klientom szeroką gamę rozwiązań finansowych w zakresie usług bankowych, leasingowych, ubezpieczeniowych i faktoringowych. W skład grupy wchodzą między innymi Crédit Agricole Bank Polska (dawny Lukas Bank), Grupa Europejskiego Funduszu Leasingowego (EFL, Carefleet, EFL Finance, EFL Service, Eurofactor Polska SA), a także Crédit Agricole Ubezpieczenia na Życie SA Więcej o Grupie CA Polska na [www.ca-polska.com](http://www.ca-polska.com).

1. Badanie satysfakcji Klientów EFL i konkurencji, zrealizowane przez instytut badawczy IQS Group, w okresie od lutego do kwietnia 2017 na próbie N=1525 Klientów EFL-a oraz N=405 Klientów firm konkurencyjnych. Badanie było realizowane techniką wywiadów telefonicznych wspomaganych komputerowo (CATI). [↑](#footnote-ref-1)