

DRAUDIŲ REITINGAS

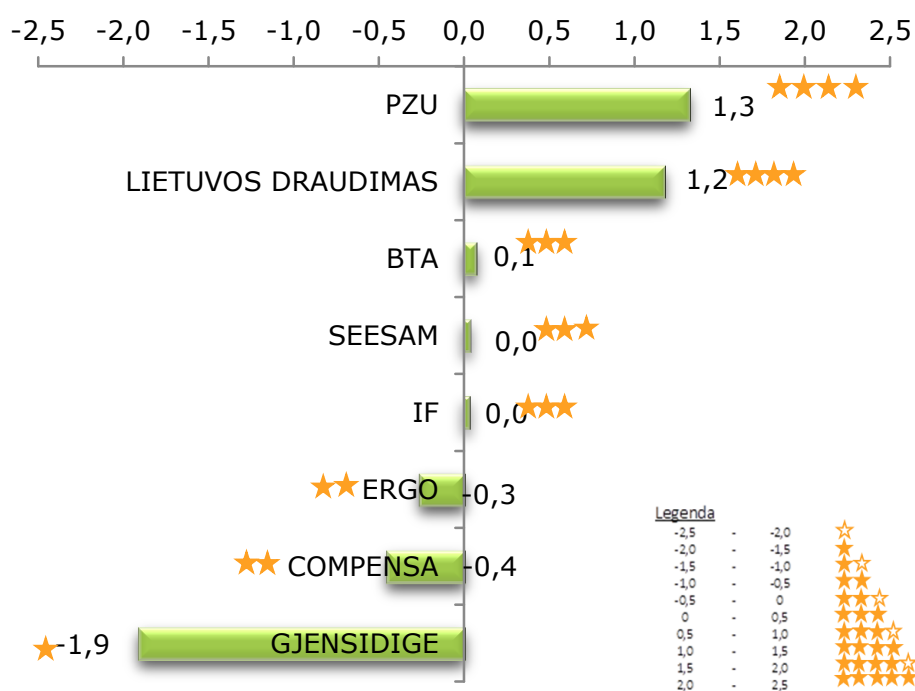
Draudimo kompanijų klientų (fizinių ir juridinių asmenų) apklausų rezultatai

Turinys

1.	Draudimo kompanijų reitingai	2
1.1.	Draudikų reitingas. Fiziniai asmenys.....	2
1.2.	Lūkesčiai ir rezultatai. Fiziniai asmenys	2
1.3.	Draudikų reitingas. Juridiniai asmenys	3
1.4.	Lūkesčiai ir rezultatai. Juridiniai asmenys	3
2.	Draudimo kompanijų savybių vertinimai	4
2.1.	Žinomumas.....	4
2.1.1.	Žinomumas. Fizinį asmenų vertinimai.....	4
2.1.2.	Žinomumas. Juridinių asmenų vertinimai	5
2.2.	Kompetencija ir profesionalumas.....	6
2.2.1.	Kompetencija ir profesionalumas. Fizinį asmenų vertinimai	6
2.2.2.	Kompetencija ir profesionalumas. Juridinių asmenų vertinimai	7
2.3.	Lyderystė	8
2.3.1.	Lyderystė. Fizinį asmenų vertinimai	8
2.3.2.	Lyderystė. Juridinių asmenų vertinimai.....	9
2.4.	Patikimumas ir finansinis stabilumas.....	10
2.4.1.	Patikimumas ir finansinis stabilumas. Fizinį asmenų vertinimai.....	10
2.4.2.	Patikimumas ir finansinis stabilumas. Juridinių asmenų vertinimai	11
2.5.	Inovatyvumas	12
2.5.1.	Inovatyvumas. Fizinį asmenų vertinimai	12
2.5.2.	Inovatyvumas. Juridinių asmenų vertinimai.....	13
2.6.	Kainos ir kokybės santykis	14
2.6.1.	Kainos ir kokybės santykis. Fizinį asmenų vertinimai	14
2.6.2.	Kainos ir kokybės santykis. Juridinių asmenų vertinimai.....	15
2.7.	Informacinė pagalba.....	16
2.7.1.	Informacinė pagalba. Fizinį asmenų vertinimai.....	16
2.7.2.	Informacinė pagalba. Juridinių asmenų vertinimai	17
2.8.	Lankstumas ir prisitaikymas prie kliento poreikių	18
2.8.1.	Lankstumas ir prisitaikymas prie kliento poreikių. Fizinį asmenų vertinimai	18
2.8.2.	Lankstumas ir prisitaikymas prie kliento poreikių. Juridinių asmenų vertinimai	19
2.9.	Greitas ir efektyvus žalų atlyginimas	20
2.9.1.	Greitas ir efektyvus žalų atlyginimas. Fizinį asmenų vertinimai	20
2.9.2.	Greitas ir efektyvus žalų atlyginimas. Juridinių asmenų vertinimai	21
2.10.	Prisirišimas	22
2.10.1.	Prisirišimas. Fizinį asmenų vertinimai	22
2.10.2.	Prisirišimas. Juridinių asmenų vertinimai.....	23
2.11.	Rekomendacijos	24
2.11.1.	Rekomendacijos. Fizinį asmenų vertinimai.....	24
2.11.2.	Rekomendacijos. Juridinių asmenų vertinimai	25
3.	Draudimo kompanijų diagnostiniai profiliai	26
3.1.	„BTA Insurance Company“ SE filialas Lietuvoje	26
3.1.1.	„BTA Insurance Company“ SE filialas Lietuvoje. Fizinį asmenų vertinimai	26
3.1.2.	„BTA Insurance Company“ SE filialas Lietuvoje. Juridinių asmenų vertinimai	27
3.2.	„Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group“ filialas	28
3.2.1.	„Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group“ filialas. Fizinį asmenų vertinimai	28
3.2.2.	„Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group“ filialas. Juridinių asmenų vertinimai.....	29
3.3.	UADB „Ergo Lietuva“	30
3.3.1.	UADB „Ergo Lietuva“. Fizinį asmenų vertinimai	30
3.3.2.	UADB „Ergo Lietuva“. Juridinių asmenų vertinimai.....	31
3.4.	AAS „Gjensidige Baltic“ Lietuvos filialas	32
3.4.1.	AAS „Gjensidige Baltic“ Lietuvos filialas. Fizinį asmenų vertinimai	32
3.4.2.	AAS „Gjensidige Baltic“ Lietuvos filialas. Juridinių asmenų vertinimai	33
3.5.	„If P&C Insurance AS“ filialas.....	34
3.5.1.	„If P&C Insurance AS“ filialas. Fizinį asmenų vertinimai	34
3.5.2.	„If P&C Insurance AS“ filialas. Juridinių asmenų vertinimai	35
3.6.	AB „Lietuvos draudimas“.....	36
3.6.1.	AB „Lietuvos draudimas“. Fizinį asmenų vertinimai.....	36
3.6.2.	AB „Lietuvos draudimas“. Juridinių asmenų vertinimai	37
3.7.	UAB DK „PZU Lietuva“	38
3.7.1.	UAB DK „PZU Lietuva“. Fizinį asmenų vertinimai	38
3.7.2.	UAB DK „PZU Lietuva“. Juridinių asmenų vertinimai.....	39
3.8.	„Seesam Insurance“ AS Lietuvos filialas	40
3.8.1.	„Seesam Insurance“ AS Lietuvos filialas. Fizinį asmenų vertinimai	40
3.8.2.	„Seesam Insurance“ AS Lietuvos filialas. Juridinių asmenų vertinimai.....	41

1. DRAUDIMO KOMPANIJŲ REITINGAI

1.1. Draudikų reitingas. Fiziniai asmenys



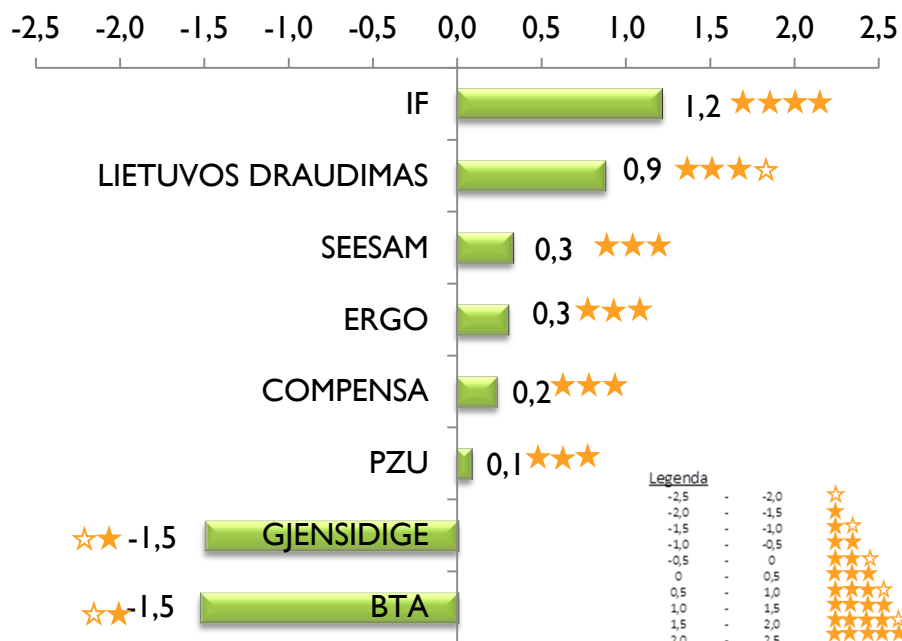
1.2. Lūkesčiai ir rezultatai. Fiziniai asmenys

- Kokybė/kaina
- Patikimumas ir finansinis stabilumas
- Žalų atlyginimas
- Lankstumas
- Kompetencija ir profesionalumas
- Informacija
- Žinomumas
- Prisiiršimas
- Rekomendacijos
- Inovatyvumas
- Lyderystė



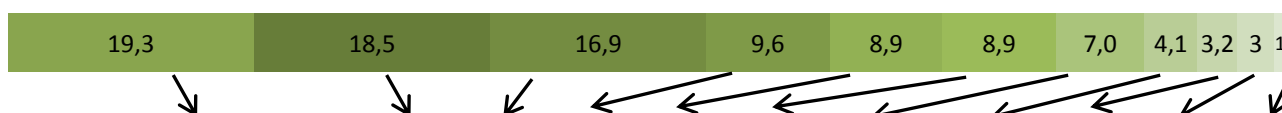
	Kokybė/kaina	Patikimumas ir finansinis stabilumas	Žalų atlyginimas	Lankstumas	Kompetencija ir profesionalumas	Informacija	Žinomumas	Prisiiršimas	Rekomendacijos	Inovatyvumas	Lyderystė
BTA	8,4	8,5	7,4	7,9	8,2	8,4	9,0	8,3	8,3	6,5	7,1
COMPENSA	9,0	7,5	7,2	8,3	8,2	8,3	7,1	7,6	7,6	7,0	7,2
ERGO	7,9	7,9	7,7	8,1	8,4	8,3	9,0	8,1	8,0	7,3	7,3
GJENSIDIGE	7,8	7,2	6,7	7,2	7,9	7,2	6,7	7,7	7,6	6,7	6,6
IF	8,3	8,5	7,9	7,3	8,7	8,0	8,4	8,2	8,3	7,3	8,0
LIETUVOS DRAUDIMAS	8,0	9,2	8,4	8,2	9,1	8,7	9,8	8,8	8,7	7,8	8,3
PZU	8,8	8,7	8,1	8,5	9,1	8,9	9,4	8,8	8,5	7,8	8,3
SEESAM	8,6	8,4	7,8	7,8	8,1	8,3	8,1	8,3	7,9	7,0	7,8

1.3. Draudikų reitingas. Juridiniai asmenys



1.4. Lūkesčiai ir rezultatai. Juridiniai asmenys

- Kokybė/kaina
- Patikimumas ir finansinis stabilumas
- Žalų atlyginimas
- Lankstumas
- Kompetencija ir profesionalumas
- Prisirišimas
- Informacija
- Rekomendacijos
- Žinomumas
- Inovatyvumas
- Lyderystė



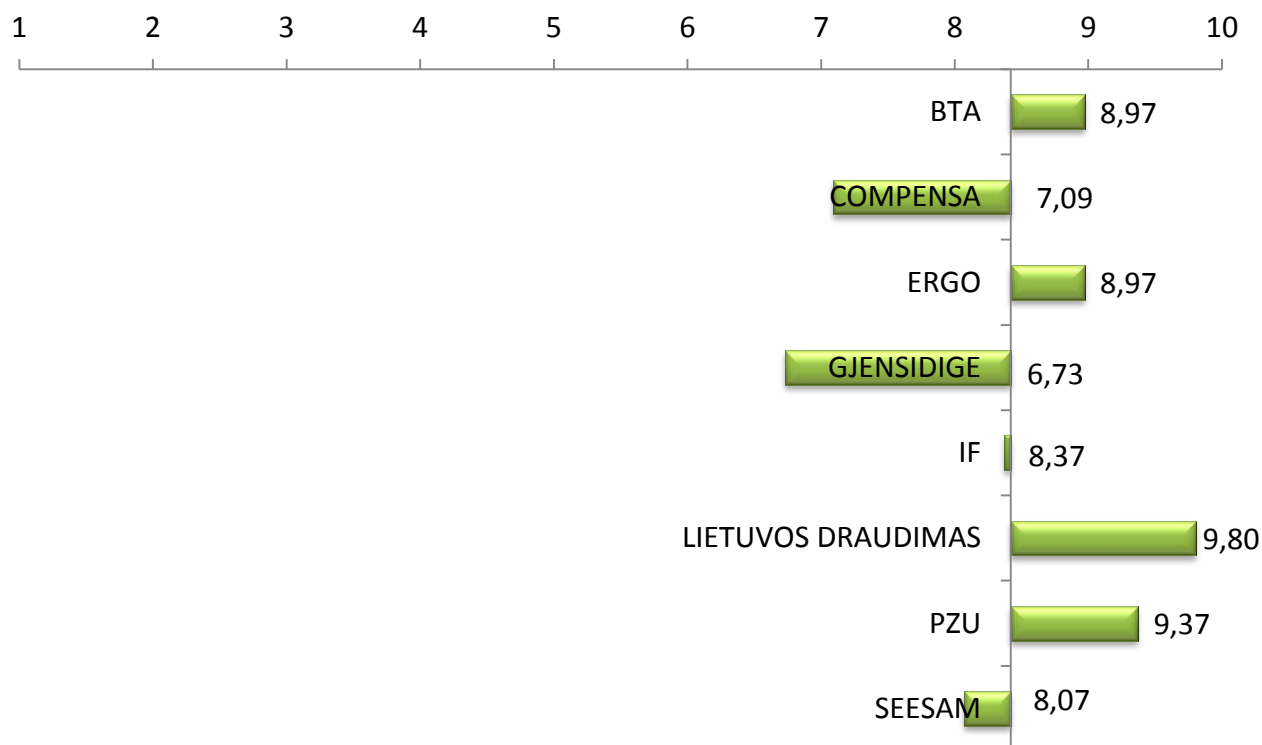
	Kokybė/kaina	Patikimumas ir finansinis stabilumas	Žalų atlyginimas	Lankstumas	Kompetencija ir profesionalumas	Prisirišimas	Informacija	Rekomendacijos	Žinomumas	Inovatyvumas	Lyderystė
BTA	★ 8,0	★ 7,8	★ 7,0	★ 7,4	★ 8,1	★ 7,9	★ 7,6	★ 6,8	★ 8,4	★ 7,0	★ 7,2
COMPENSA	★ 8,9	★ 8,3	★ 7,0	★ 7,4	★ 8,9	★ 8,7	★ 8,3	★ 8,6	★ 8,0	★ 7,7	★ 7,7
ERGO	★ 8,1	★ 8,6	★ 7,6	★ 7,6	★ 8,9	★ 8,7	★ 8,0	★ 8,3	★ 9,7	★ 6,6	★ 7,6
GJENSIDIGE	★ 7,7	★ 7,9	★ 7,0	★ 7,7	★ 8,1	★ 7,9	★ 7,7	★ 7,7	★ 8,0	★ 6,9	★ 7,0
IF	★ 8,3	★ 8,9	★ 8,5	★ 8,3	★ 8,8	★ 8,2	★ 8,5	★ 8,4	★ 8,8	★ 7,7	★ 7,6
LIETUVOS DRAUDIMAS	★ 7,5	★ 9,3	★ 8,6	★ 7,7	★ 8,9	★ 8,5	★ 8,1	★ 8,6	★ 9,5	★ 7,3	★ 7,6
PZU	★ 8,3	★ 8,3	★ 7,2	★ 8,0	★ 9,1	★ 8,3	★ 8,2	★ 8,2	★ 9,5	★ 7,3	★ 7,4
SEESAM	★ 8,4	★ 8,5	★ 8,2	★ 7,9	★ 8,7	★ 7,6	★ 8,3	★ 8,0	★ 8,4	★ 7,3	★ 7,4

2. DRAUDIMO KOMPANIJŲ SAVYBIŲ VERTINIMAI

2.1. Žinomumas

2.1.1. Žinomumas. Fizinių asmenų vertinimai

1 paveikslas. Draudimo kompanijų žinomumas. Fizinių asmenų vertinimai (N=30)



* Klausimyno teiginys „Kompanijos vardas yra gerai žinomas“, 1 – 10 vertinimo skalė.

2.1.2. Žinomumas. Juridinių asmenų vertinimai

2 paveikslas. Draudimo kompanijų žinomumas. Juridinių asmenų vertinimai (N=30)

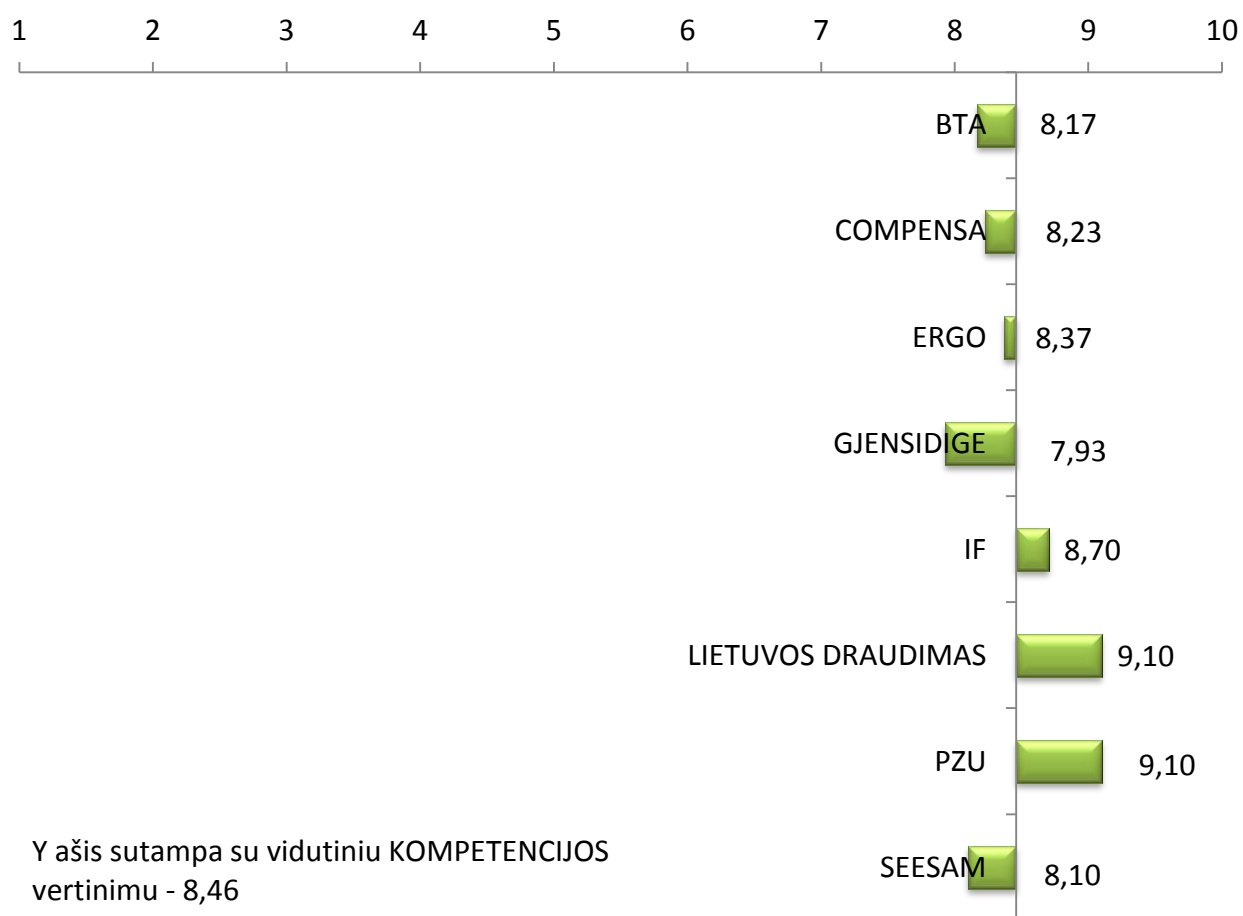


* Klausimyno teiginys „Kompanijos vardas yra gerai žinomas“, 1 – 10 vertinimo skalė.

2.2. Kompetencija ir profesionalumas

2.2.1. Kompetencija ir profesionalumas. Fizinių asmenų vertinimai

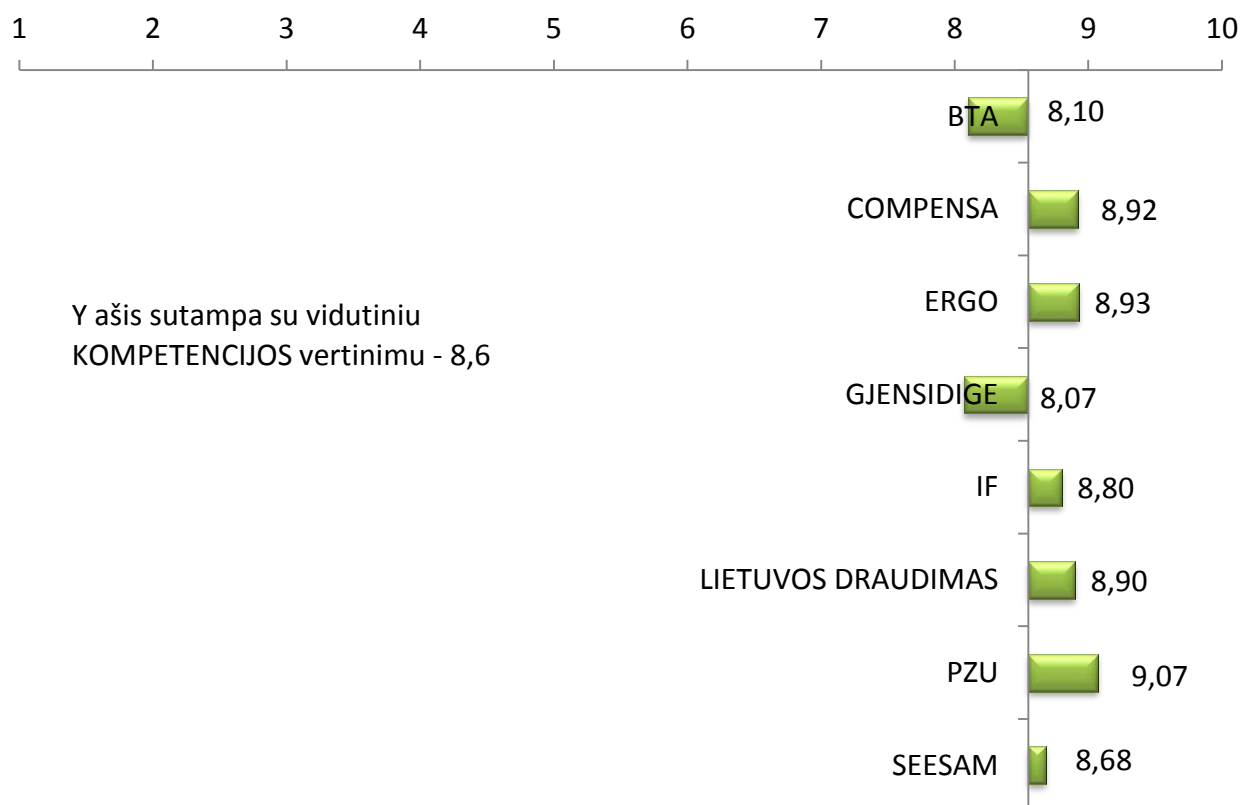
3 paveikslas. Kompetencija ir profesionalumas. Fizinių asmenų vertinimai (N=30)



* Klausimyno teiginys „Kompanijos darbuotojai yra kompetentingi ir profesionalūs“, 1 – 10 vertinimo skalė.

2.2.2. Kompetencija ir profesionalumas. Juridinių asmenų vertinimai

4 paveikslas. Kompetencija ir profesionalumas. Juridinių asmenų vertinimai (N=30)

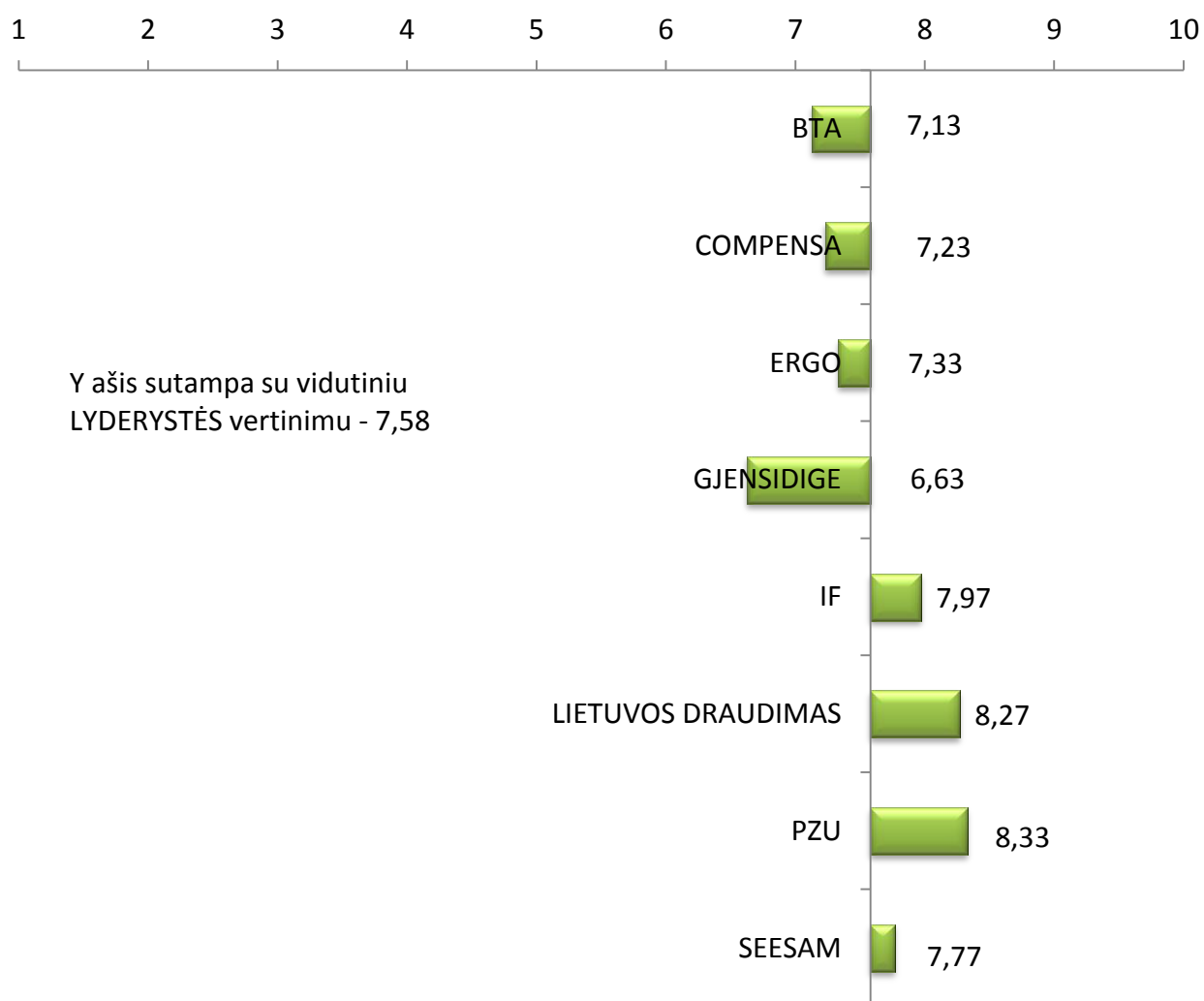


* Klausimyno teiginys „Kompanijos darbuotojai yra kompetentingi ir profesionalūs“, 1 – 10 vertinimo skalė.

2.3. Lyderystė

2.3.1. Lyderystė. Fizinių asmenų vertinimai

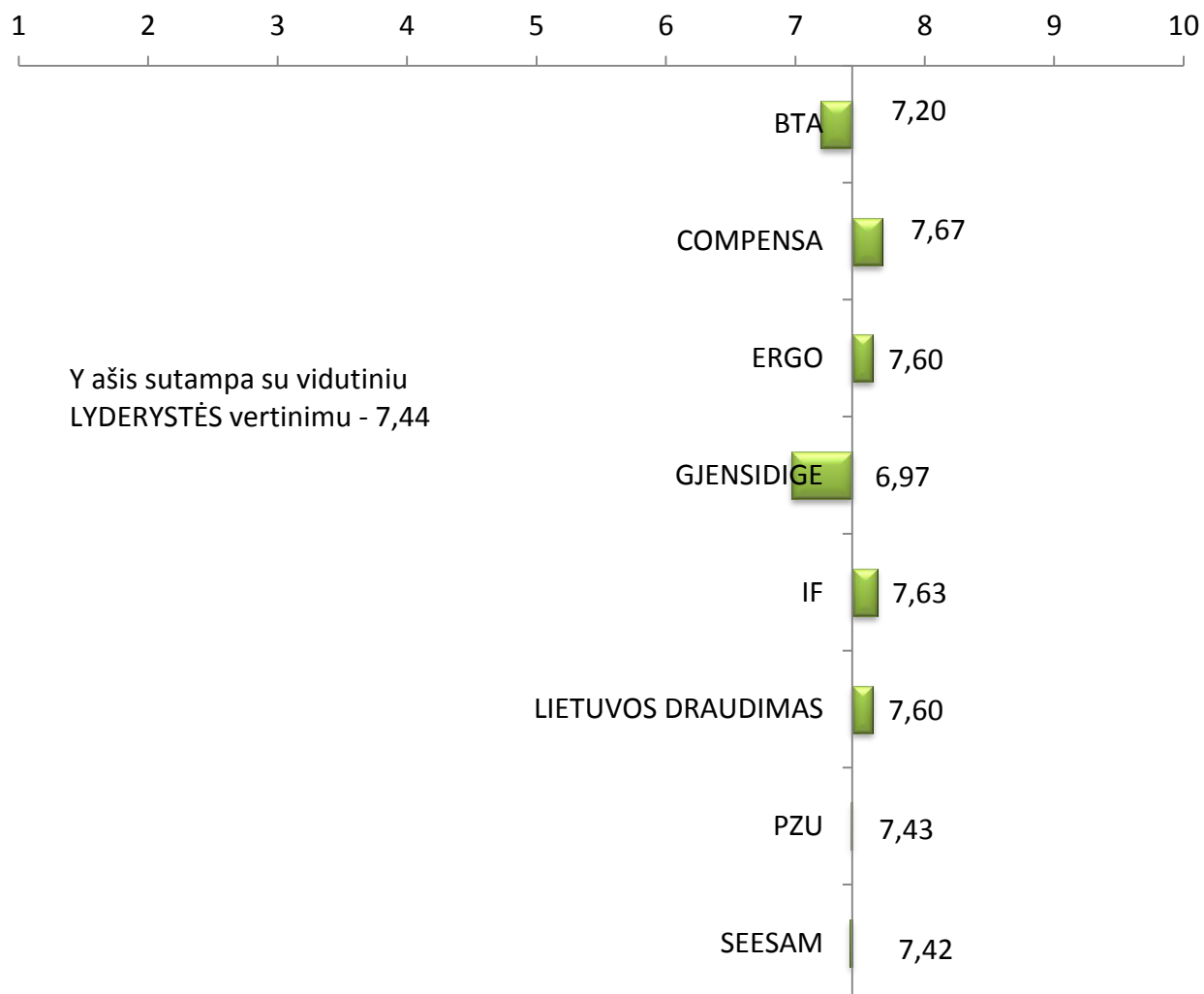
5 paveikslas. Lyderystė. Fizinių asmenų vertinimai (N=30)



* Klausimyno teiginys „Kompanija šiuo metu yra geresnė už kitas draudimo kompanijas“, 1 – 10 vertinimo skalė.

2.3.2. Lyderystė. Juridinių asmenų vertinimai

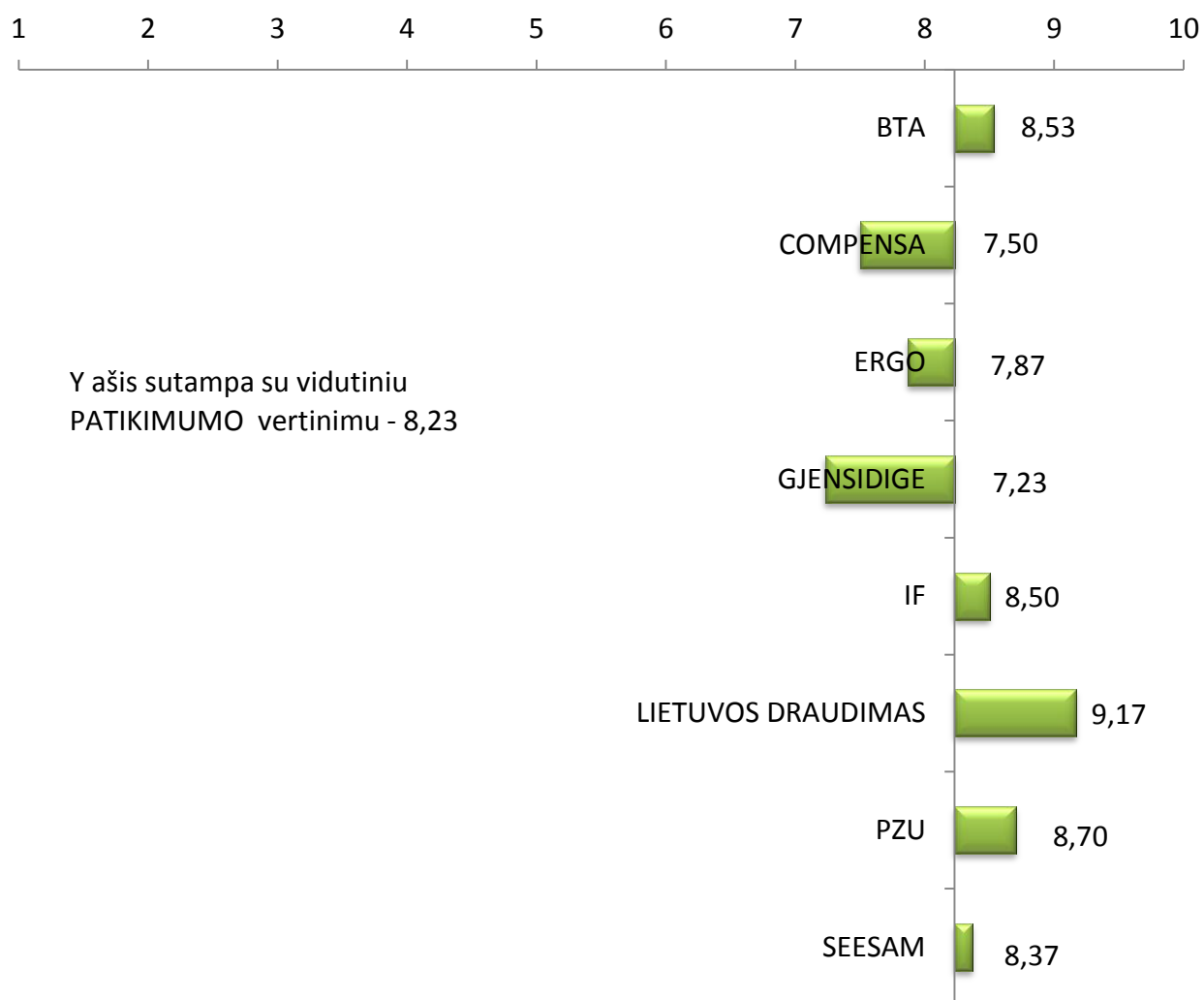
6 paveikslas. Lyderystė. Juridinių asmenų vertinimai (N=30)



2.4. Patikimumas ir finansinis stabilumas

2.4.1. Patikimumas ir finansinis stabilumas. Fizinių asmenų vertinimai

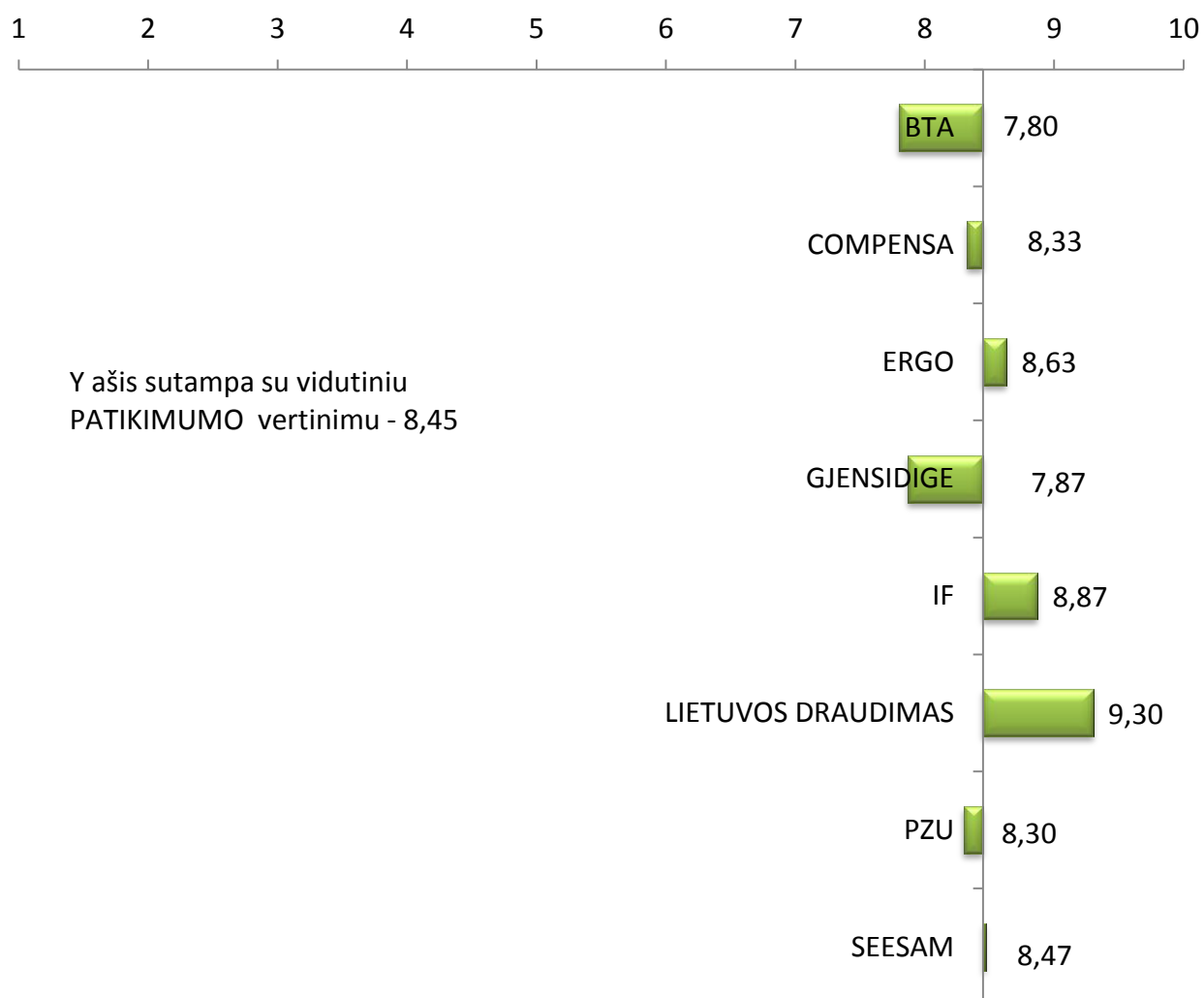
7 paveikslas. Patikimumas ir finansinis stabilumas. Fizinių asmenų vertinimai (N=30)



* Klausimyno teiginys „Kompanija yra patikima ir finansiškai stabili“, 1 – 10 vertinimo skalė.

2.4.2. Patikimumas ir finansinis stabilumas. Juridinių asmenų vertinimai

8 paveikslas. Patikimumas ir finansinis stabilumas. Juridinių asmenų vertinimai (N=30)

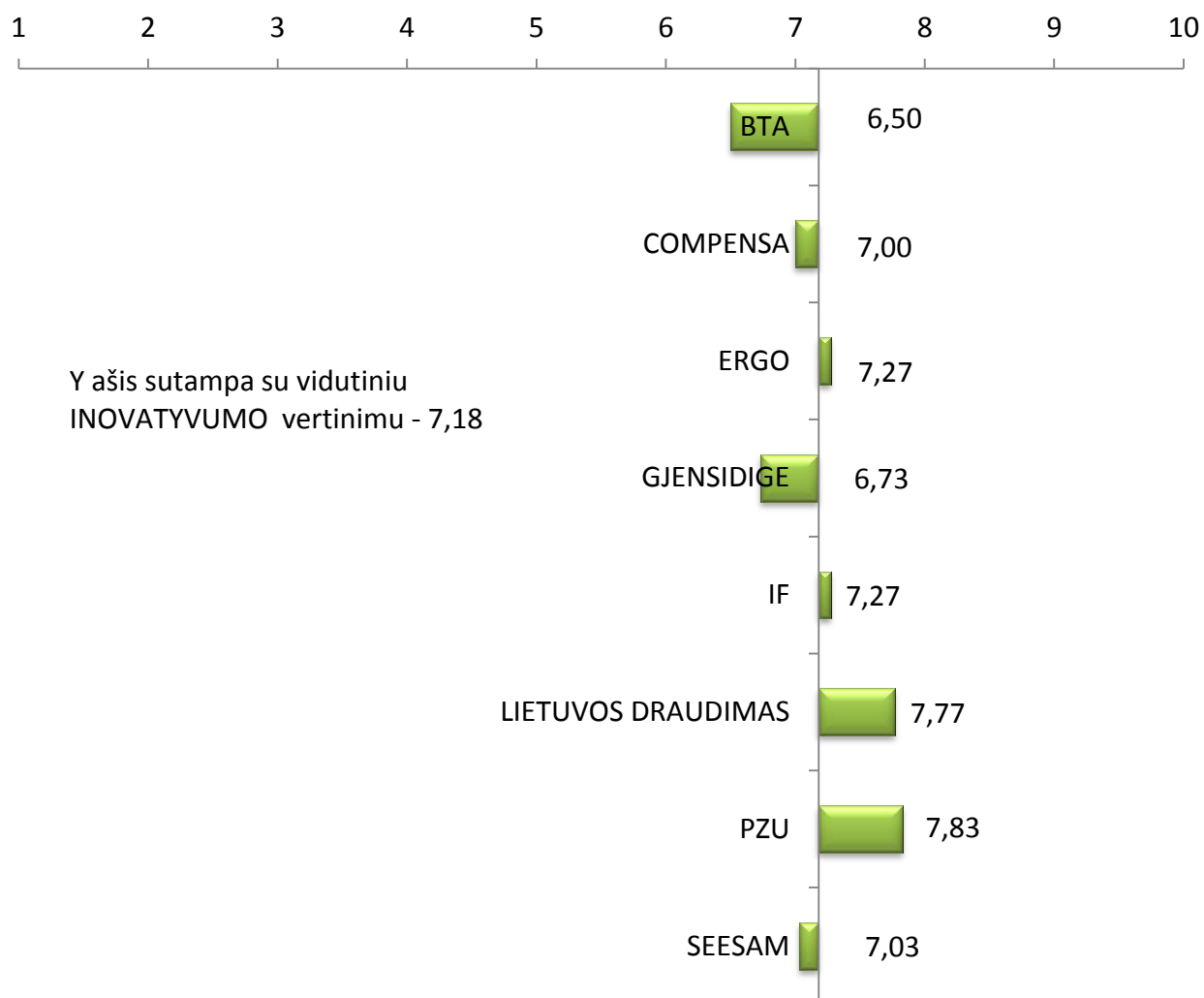


* Klausimyno teiginys „Kompanija yra patikima ir finansiškai stabili“, 1 – 10 vertinimo skalė.

2.5. Inovatyvumas

2.5.1. Inovatyvumas. Fizinių asmenų vertinimai

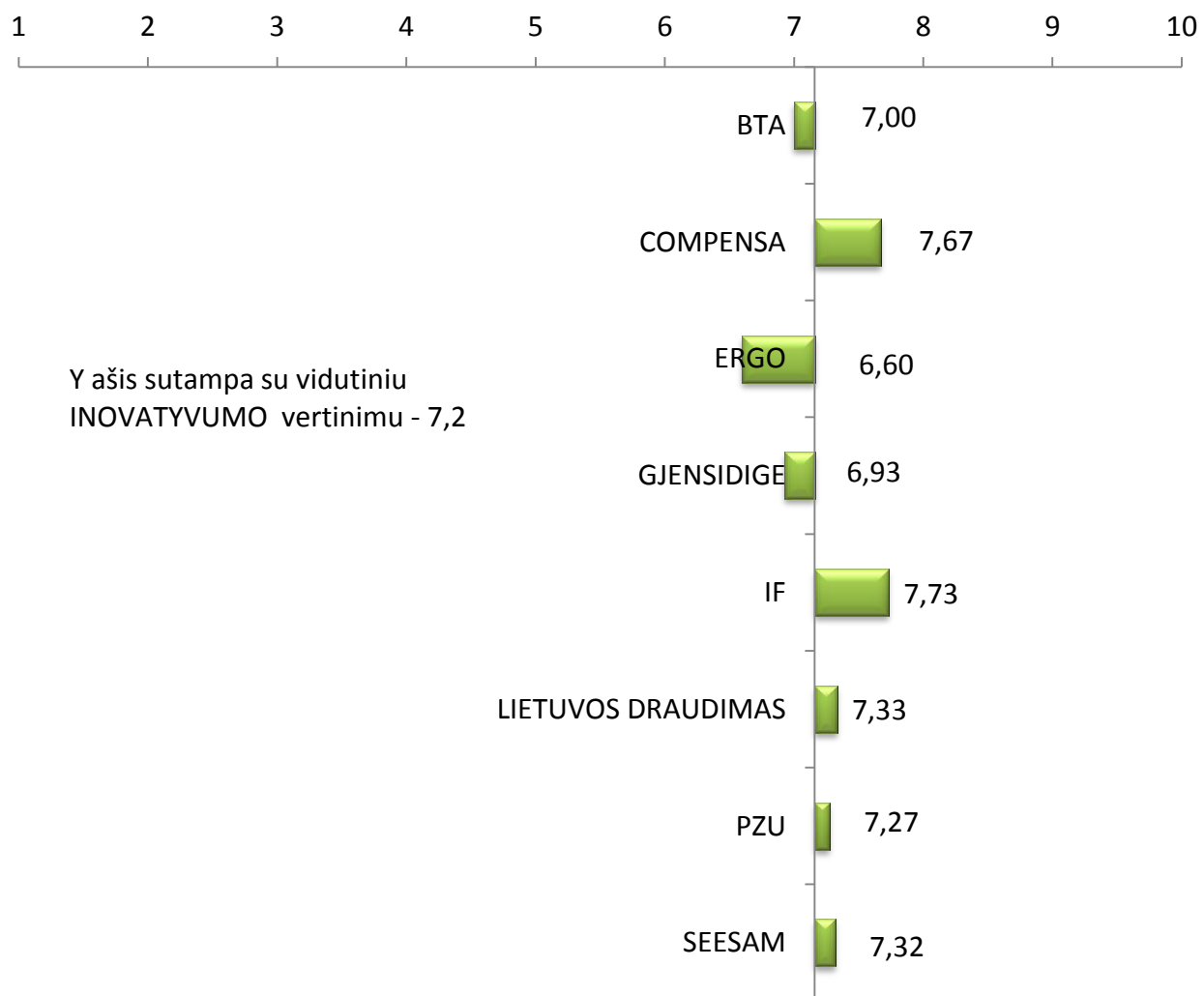
9 paveikslas. Inovatyvumas. Fizinių asmenų vertinimai (N=30)



* Klausimyno teiginys „Kompanija yra inovatyvi, siūlo naujoves ir naujas paslaugas“, 1 – 10 vertinimo skalė.

2.5.2. Inovatyvumas. Juridinių asmenų vertinimai

10 paveikslas. Inovatyvumas. Juridinių asmenų vertinimai (N=30)

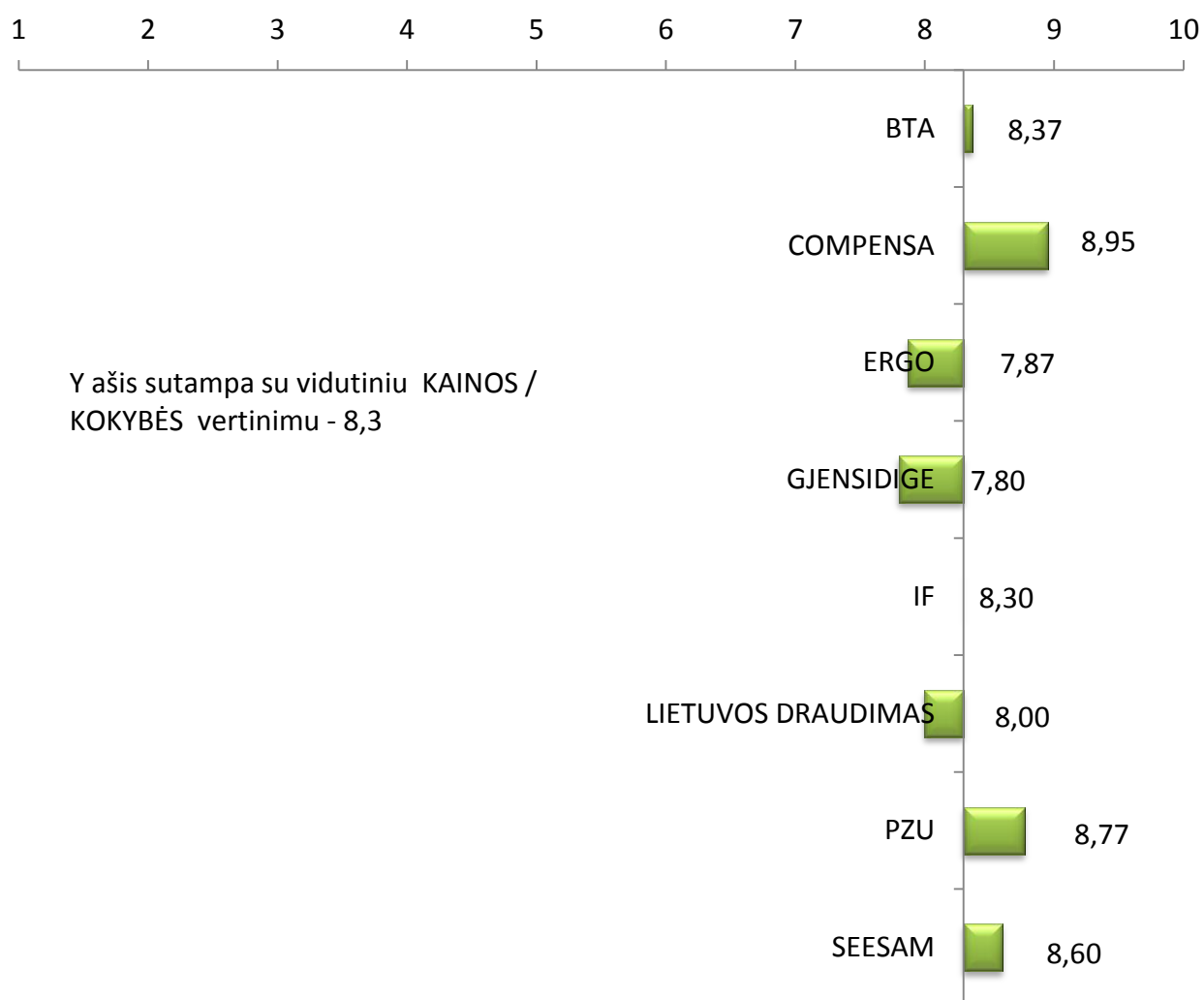


* Klausimyno teiginys „Kompanija yra inovatyvi, siūlo naujoves ir naujas paslaugas“, 1 – 10 vertinimo skalė.

2.6. Kainos ir kokybės santykis

2.6.1. Kainos ir kokybės santykis. Fizinių asmenų vertinimai

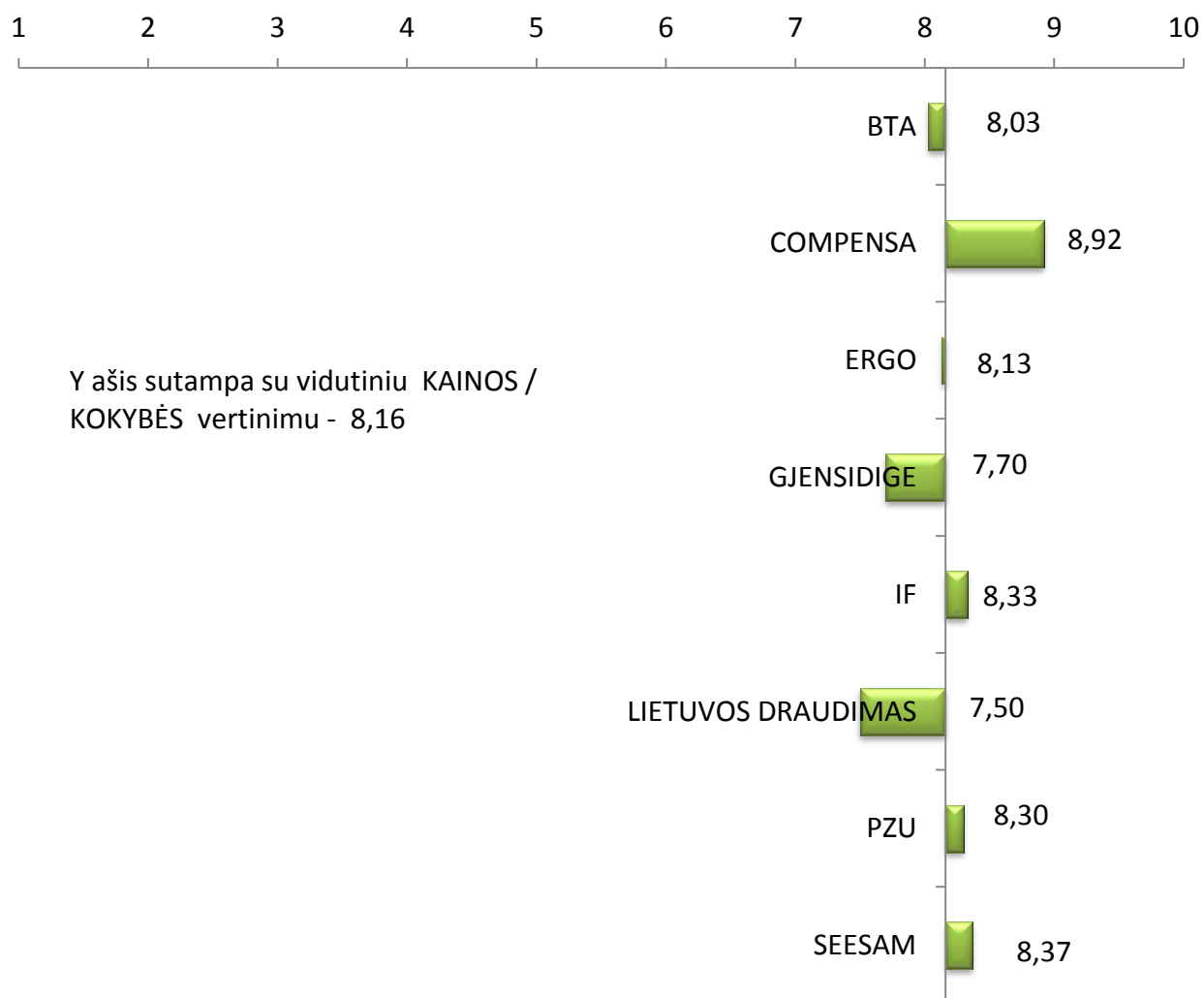
11 paveikslas. Kainos ir kokybės santykis. Fizinių asmenų vertinimai (N=30)



* Klausimyno teiginys „Kompanija siūlo kokybiškas paslaugas už patrauklią kainą“, 1 – 10 vertinimo skalė.

2.6.2. Kainos ir kokybės santykis. Juridinių asmenų vertinimai

12 paveikslas. Kainos ir kokybės santykis. Juridinių asmenų vertinimai (N=30)

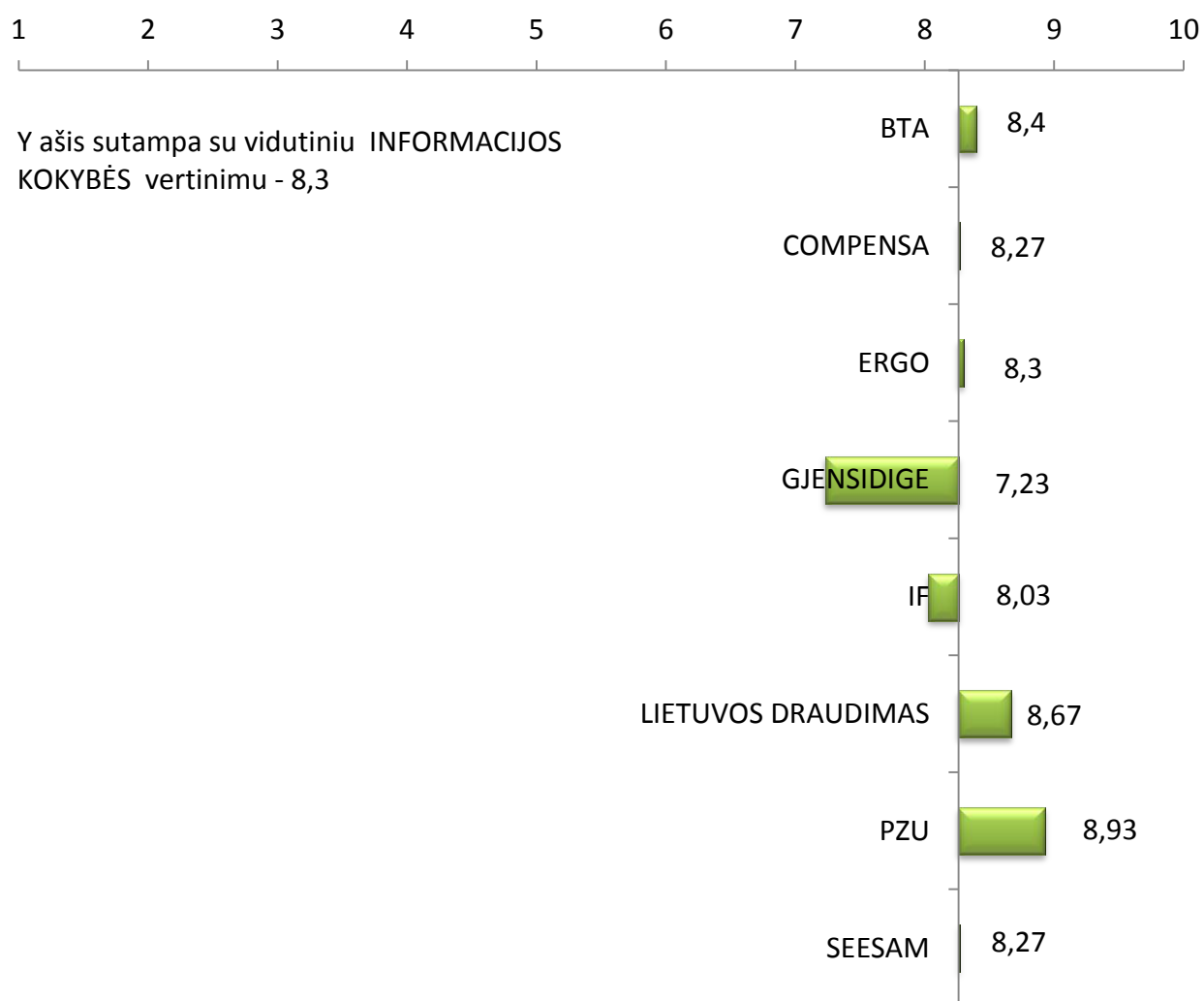


* Klausimyno teiginys „Kompanija siūlo kokybiškas paslaugas už patrauklią kainą“, 1 – 10 vertinimo skalė.

2.7. Informacinė pagalba

2.7.1. Informacinė pagalba. Fizinių asmenų vertinimai

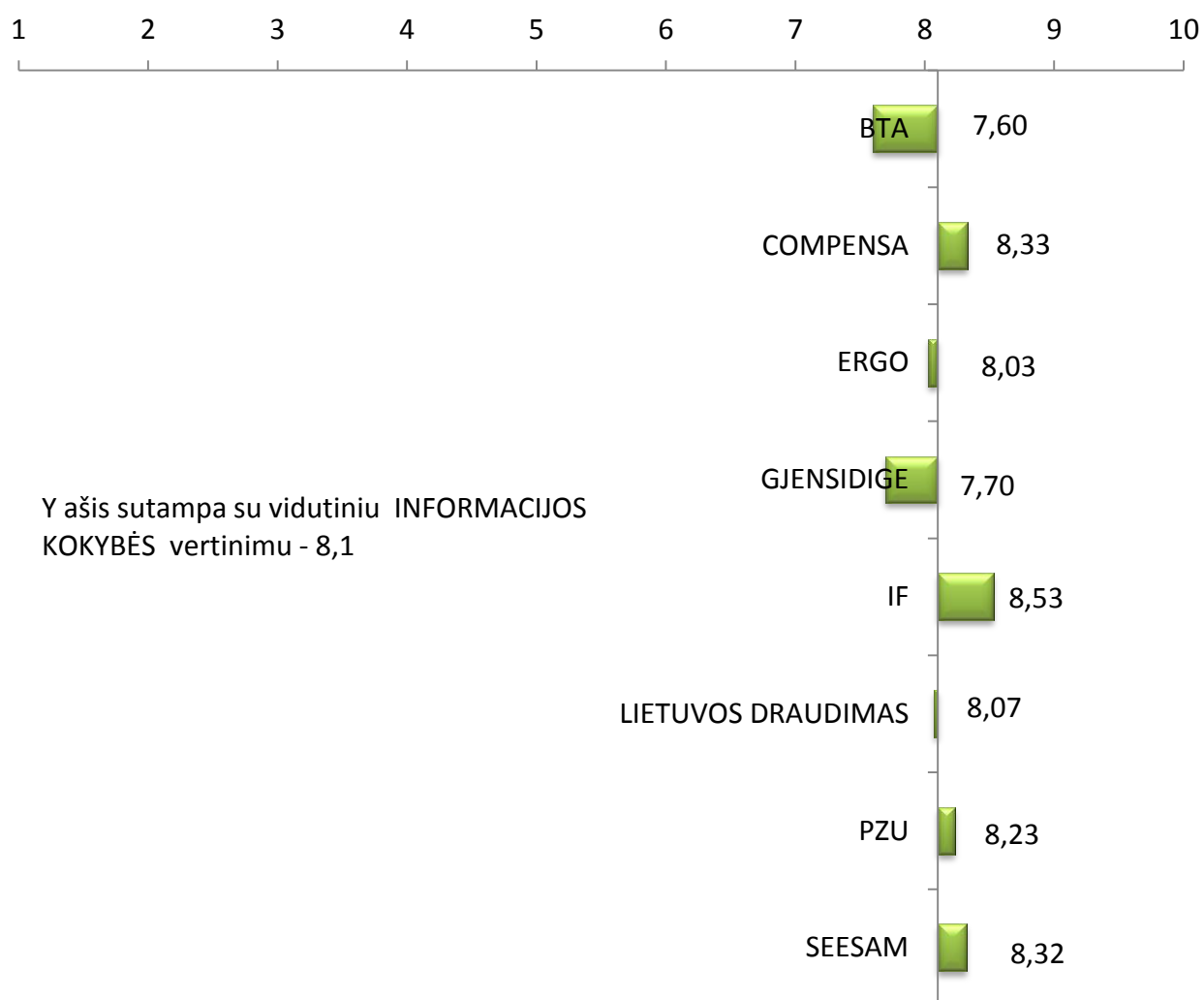
13 paveikslas. Informacinė pagalba. Fizinių asmenų vertinimai (N=30)



* Klausimyno teiginys „Kompanija suteikia kokybišką informaciją, gerai išaiškina sutarties sąlygas“, 1 – 10 vertinimo skalė.

2.7.2. Informacinė pagalba. Juridinių asmenų vertinimai

14 paveikslas. Informacinė pagalba. Juridinių asmenų vertinimai (N=30)



* Klausimyno teiginys „Kompanija suteikia kokybišką informaciją, gerai išaiškina sutarties sąlygas“, 1 – 10 vertinimo skalė.

2.8. Lankstumas ir prisitaikymas prie kliento poreikių

2.8.1. Lankstumas ir prisitaikymas prie kliento poreikių. Fizinių asmenų vertinimai

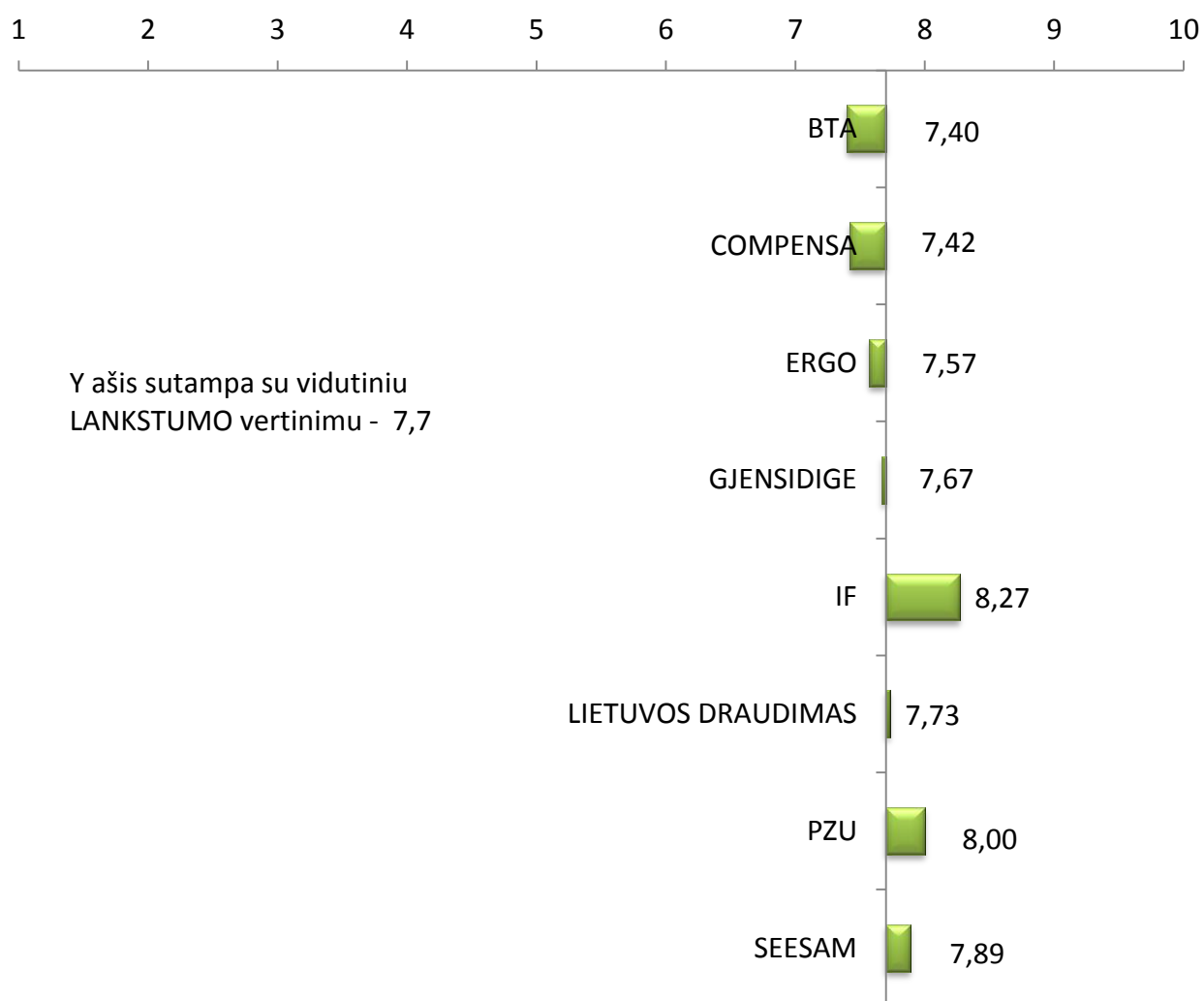
15 paveikslas. Lankstumas ir prisitaikymas prie kliento poreikių. Fizinių asmenų vertinimai (N=30)



* Klausimyno teiginys „Kompanija yra lanksti ir prisitaikanti prie specifinių kliento poreikių“, 1 – 10 vertinimo skalė.

2.8.2. Lankstumas ir prisitaikymas prie kliento poreikių. Juridinių asmenų vertinimai

16 paveikslas. Lankstumas ir prisitaikymas prie kliento poreikių. Juridinių asmenų vertinimai (N=30)

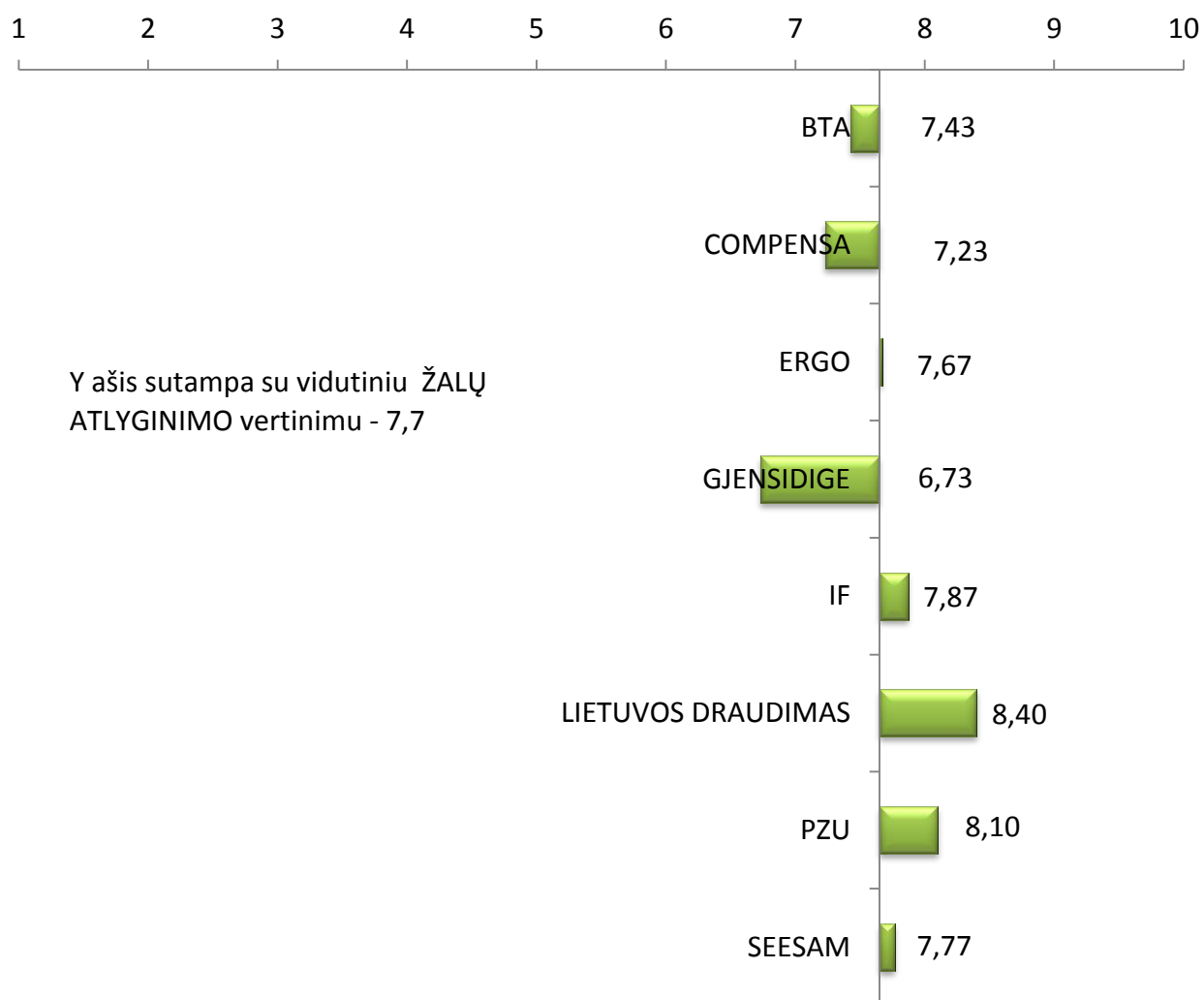


* Klausimyno teiginys „Kompanija yra lanksti ir prisitaikanti prie specifinių kliento poreikių“, 1 – 10 vertinimo skalė.

2.9. Greitas ir efektyvus žalų atlyginimas

2.9.1. Greitas ir efektyvus žalų atlyginimas. Fizinių asmenų vertinimai

17 paveikslas. Greitas ir efektyvus žalų atlyginimas. Fizinių asmenų vertinimai (N=30)



* Klausimyno teiginys „Kompanija greitai ir efektyviai sprendžia žalų atlyginimo klausimus“, 1 – 10 vertinimo skalė.

2.9.2. Greitas ir efektyvus žalų atlyginimas. Juridinių asmenų vertinimai

18 paveikslas. Greitas ir efektyvus žalų atlyginimas. Juridinių asmenų vertinimai (N=30)

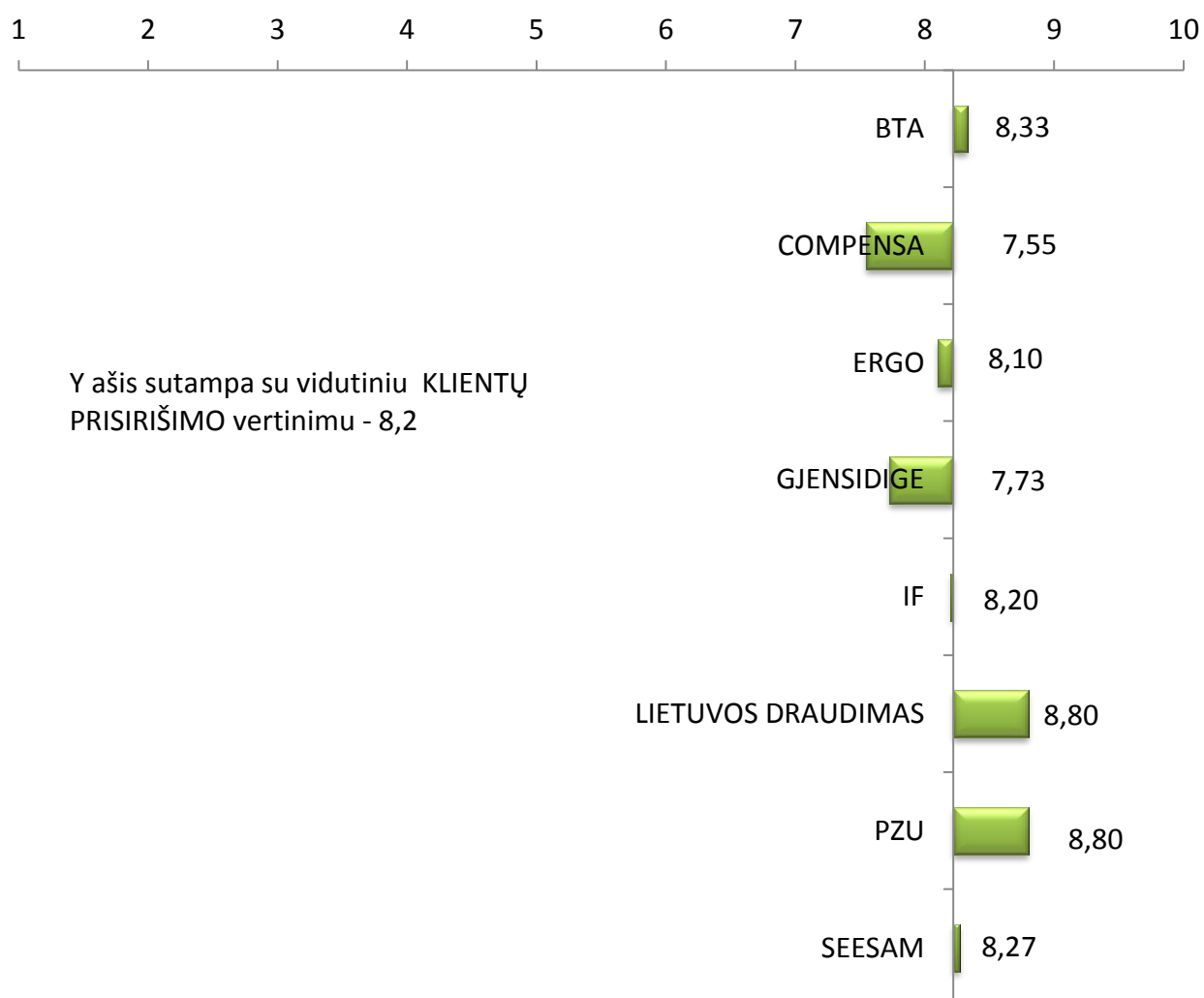


* Klausimyno teiginys „Kompanija greitai ir efektyviai sprendžia žalų atlyginimo klausimus“, 1 – 10 vertinimo skalė.

2.10. Prisirišimas

2.10.1. Prisirišimas. Fizinių asmenų vertinimai

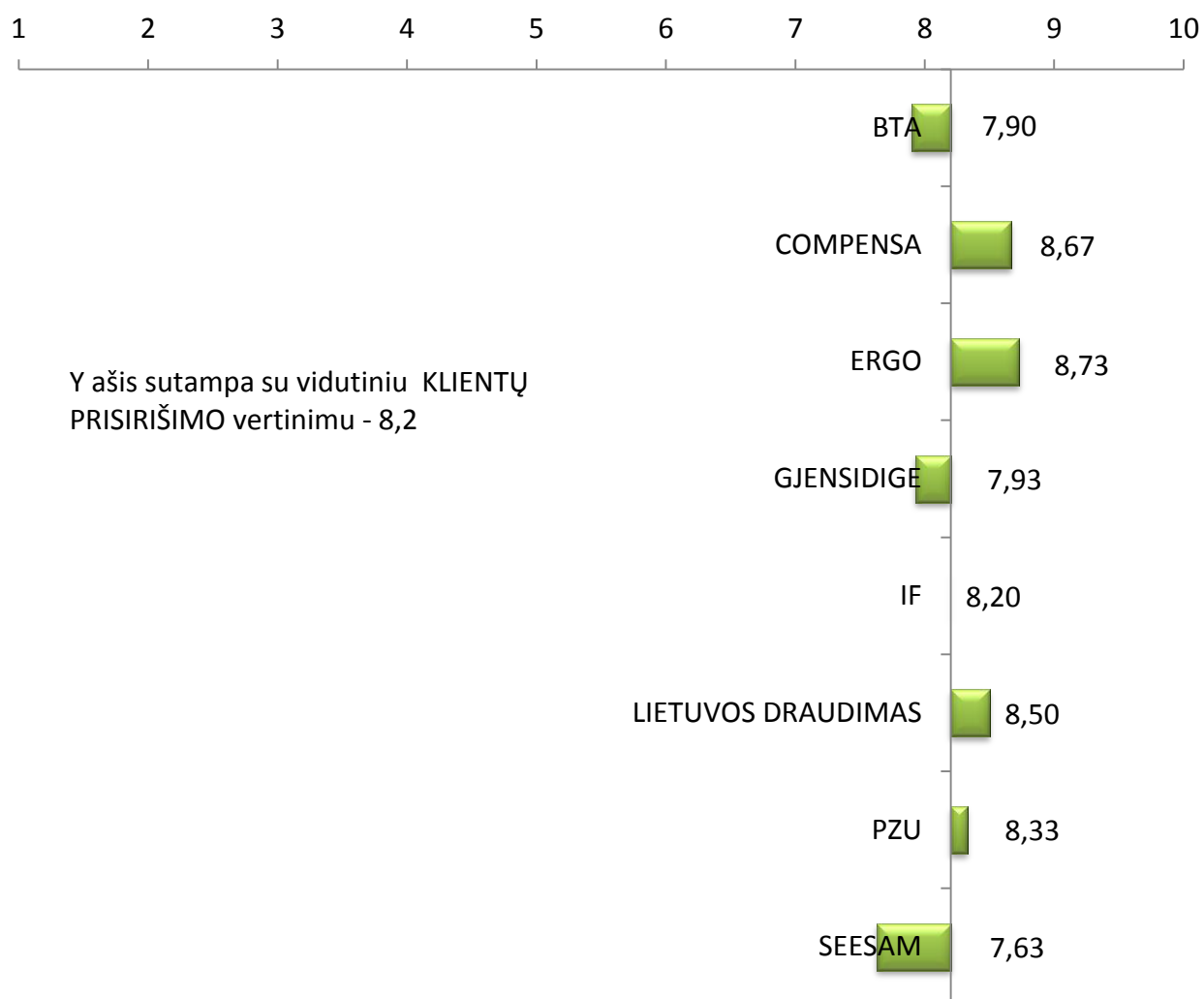
19 paveikslas. Prisirišimas prie kompanijos. Fizinių asmenų vertinimai (N=30)



* Klausimyno teiginys „Ateityje drausiuosi šioje kompanijoje“, 1 – 10 vertinimo skalė.

2.10.2. Prisirišimas. Juridinių asmenų vertinimai

20 paveikslas. Prisirišimas prie kompanijos. Juridinių asmenų vertinimai (N=30)

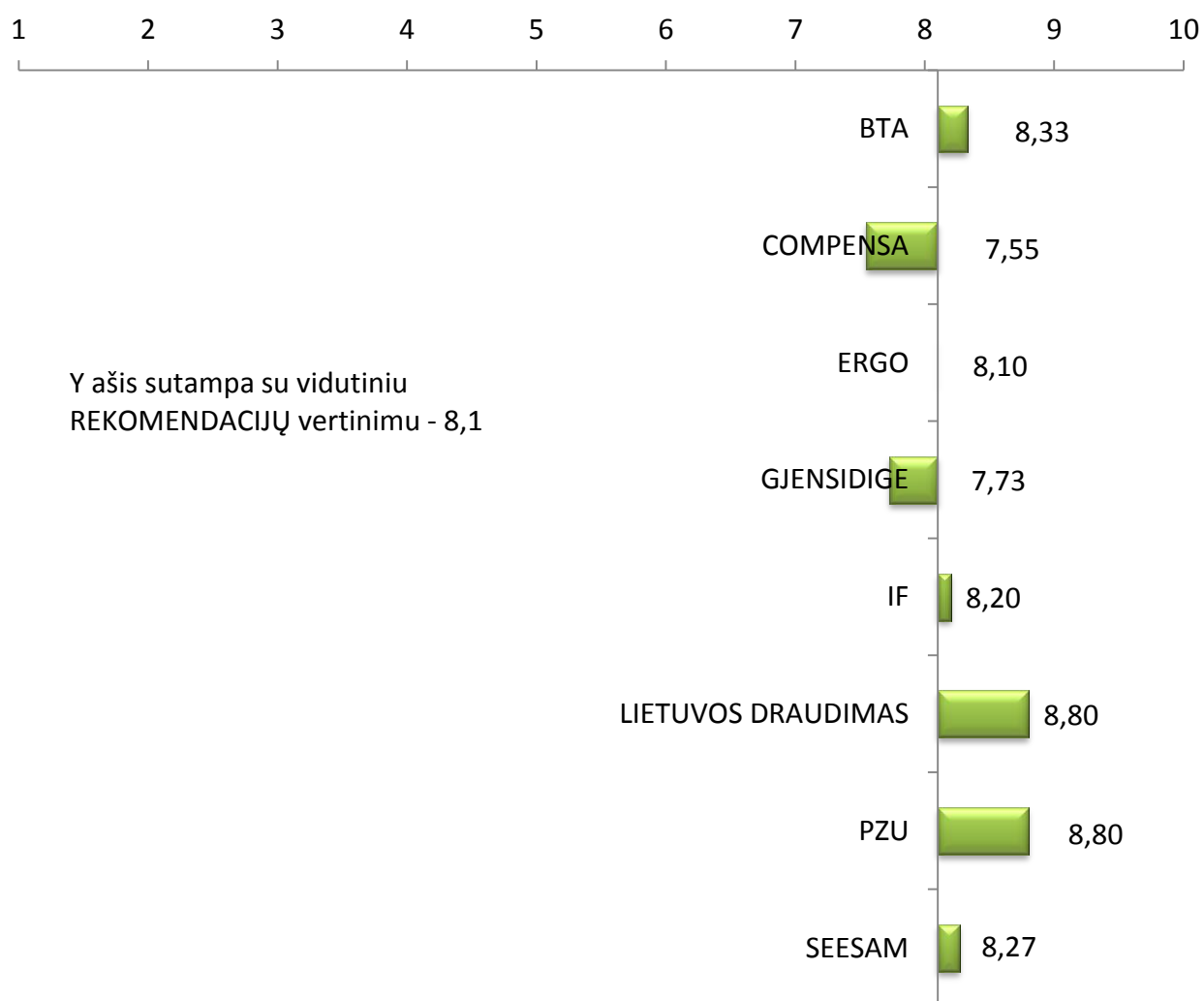


* Klausimyno teiginys „Ateityje drausiuosi šioje kompanijoje“, 1 – 10 vertinimo skalė.

2.11. Rekomendacijos

2.11.1. Rekomendacijos. Fizinių asmenų vertinimai

21 paveikslas. Rekomendacijos. Fizinių asmenų vertinimai (N=30)



* Klausimyno teiginys „Jei draugai klaustų mano nuomonės, jiems rekomenduočiau šią draudimo kompaniją“, 1 – 10 vertinimo skalė.

2.11.2. Rekomendacijos. Juridinių asmenų vertinimai

22 paveikslas. Rekomendacijos. Juridinių asmenų vertinimai (N=30)



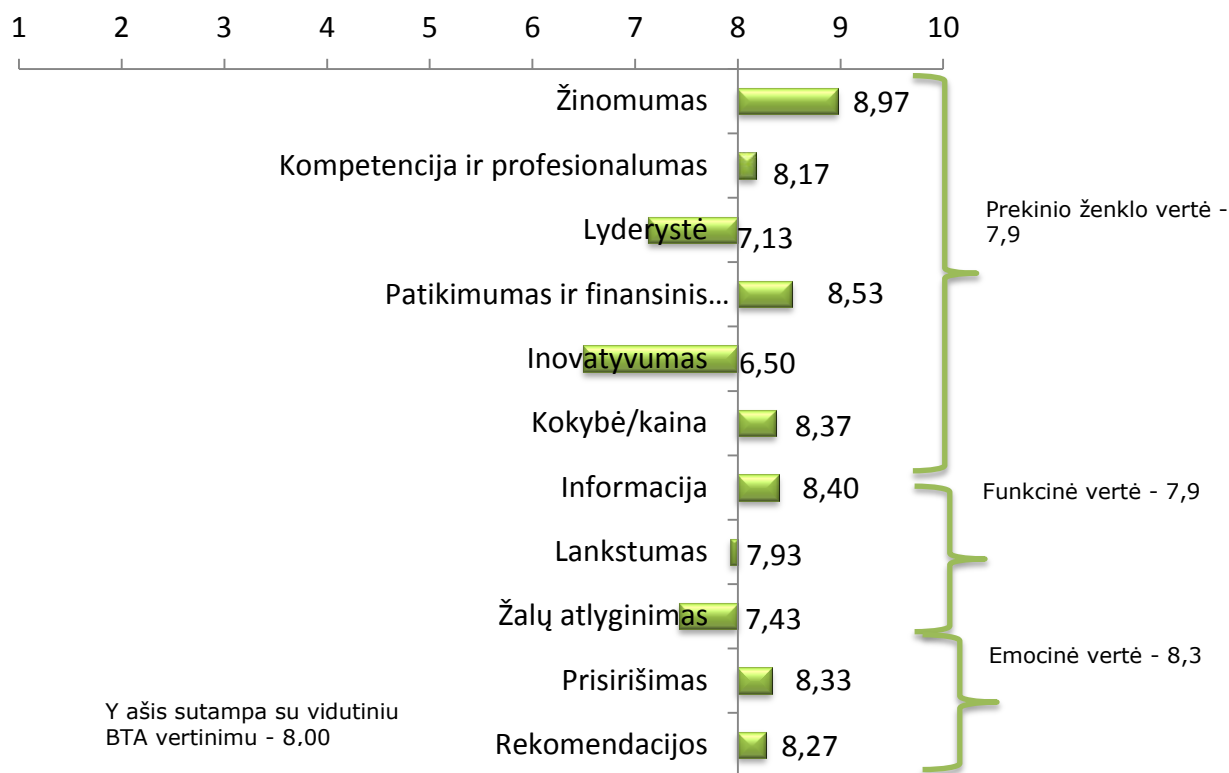
* Klausimyno teiginys „Jei draugai klaustų mano nuomonės, jiems rekomenduočiau šią draudimo kompaniją“, 1 – 10 vertinimo skalė.

3. DRAUDIMO KOMPANIJŲ DIAGNOSTINIAI PROFILIAI

3.1. „BTA Insurance Company“ SE filialas Lietuvoje

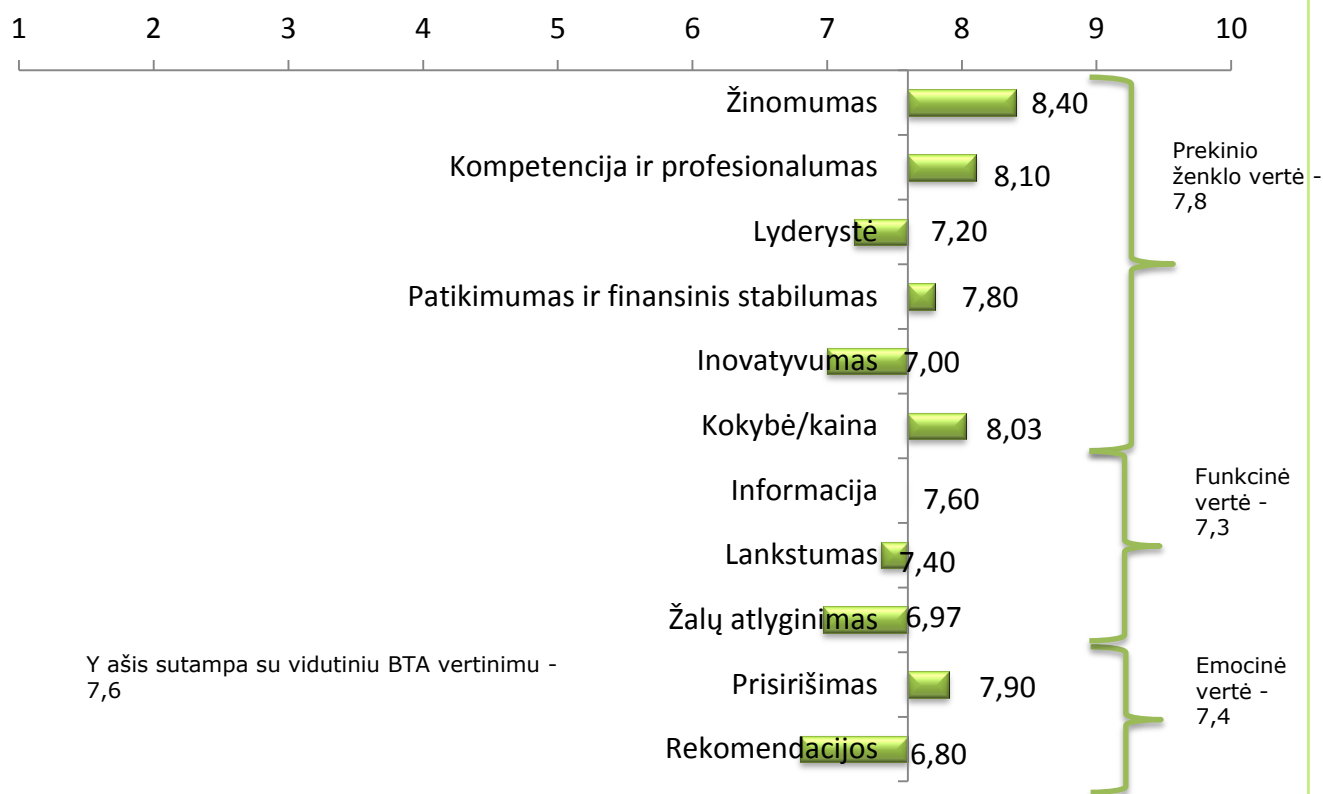
3.1.1. „BTA Insurance Company“ SE filialas Lietuvoje. Fizinių asmenų vertinimai

23 paveikslas. „BTA Insurance Company“ SE filialas Lietuvoje. Fizinių asmenų vertinimai (N=30)



3.1.2. „BTA Insurance Company“ SE filialas Lietuvoje. Juridinių asmenų vertinimai

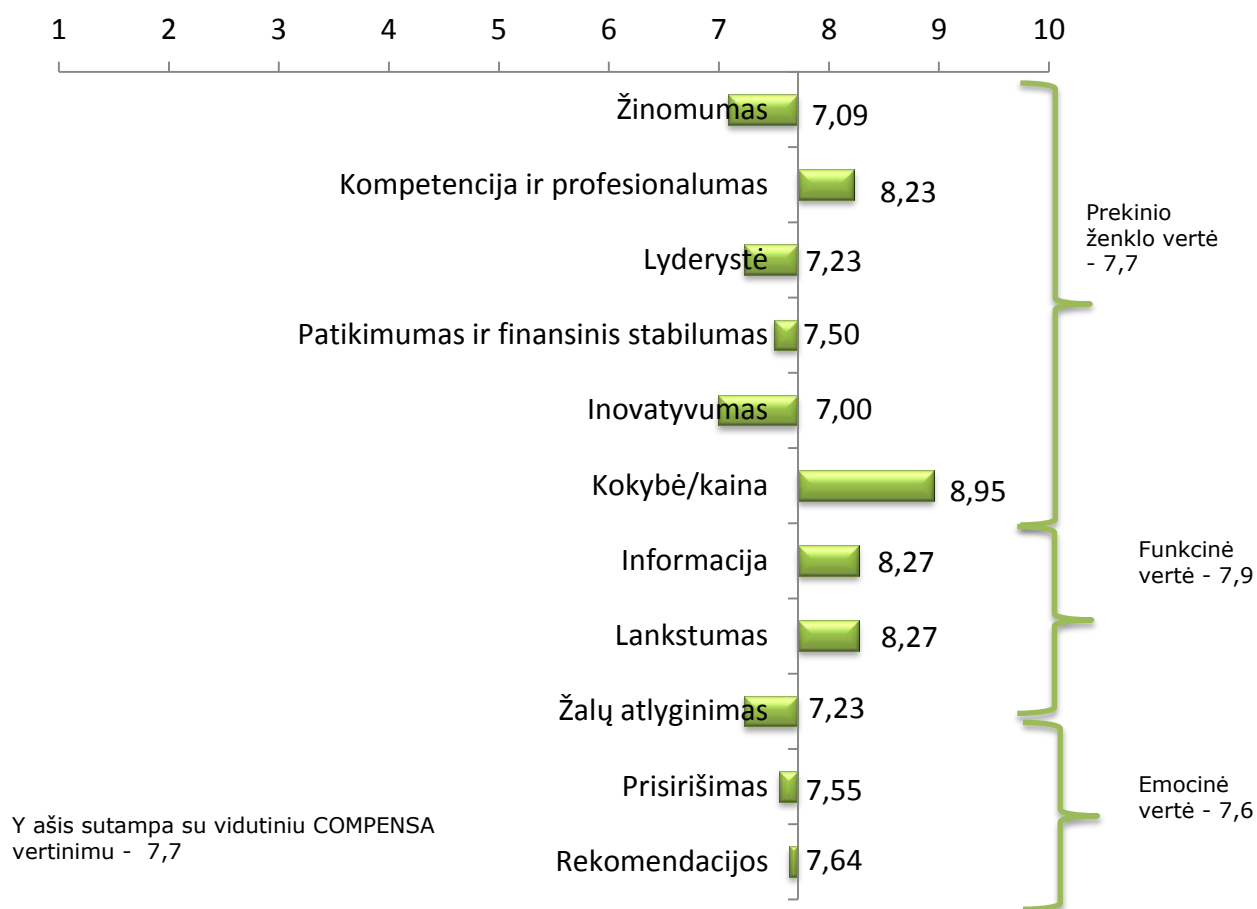
24 paveikslas. „BTA Insurance Company“ SE filialas Lietuvoje. Juridinių asmenų vertinimai (N=30)



3.2. „Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group“ filialas

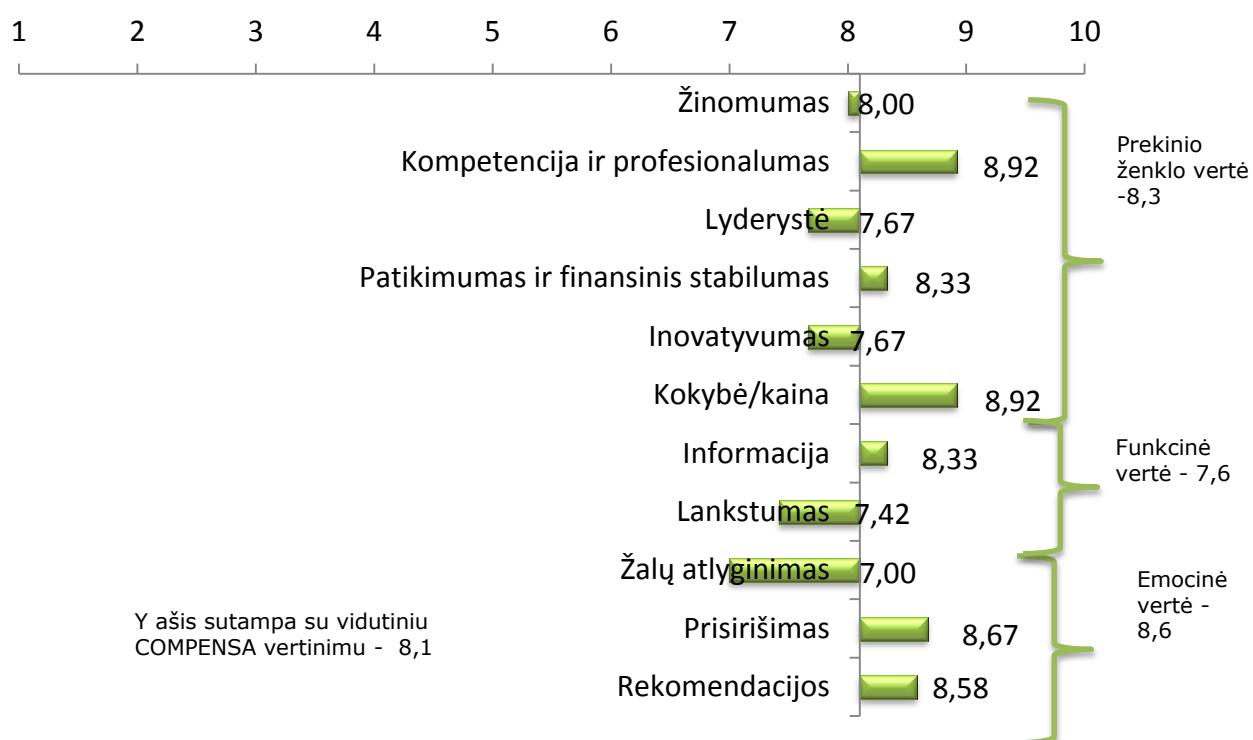
3.2.1. „Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group“ filialas. Fizinių asmenų vertinimai

25 paveikslas. „Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group“ filialas. Fizinių asmenų vertinimai (N=22)



3.2.2. „Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group“ filialas. Juridinių asmenų vertinimai

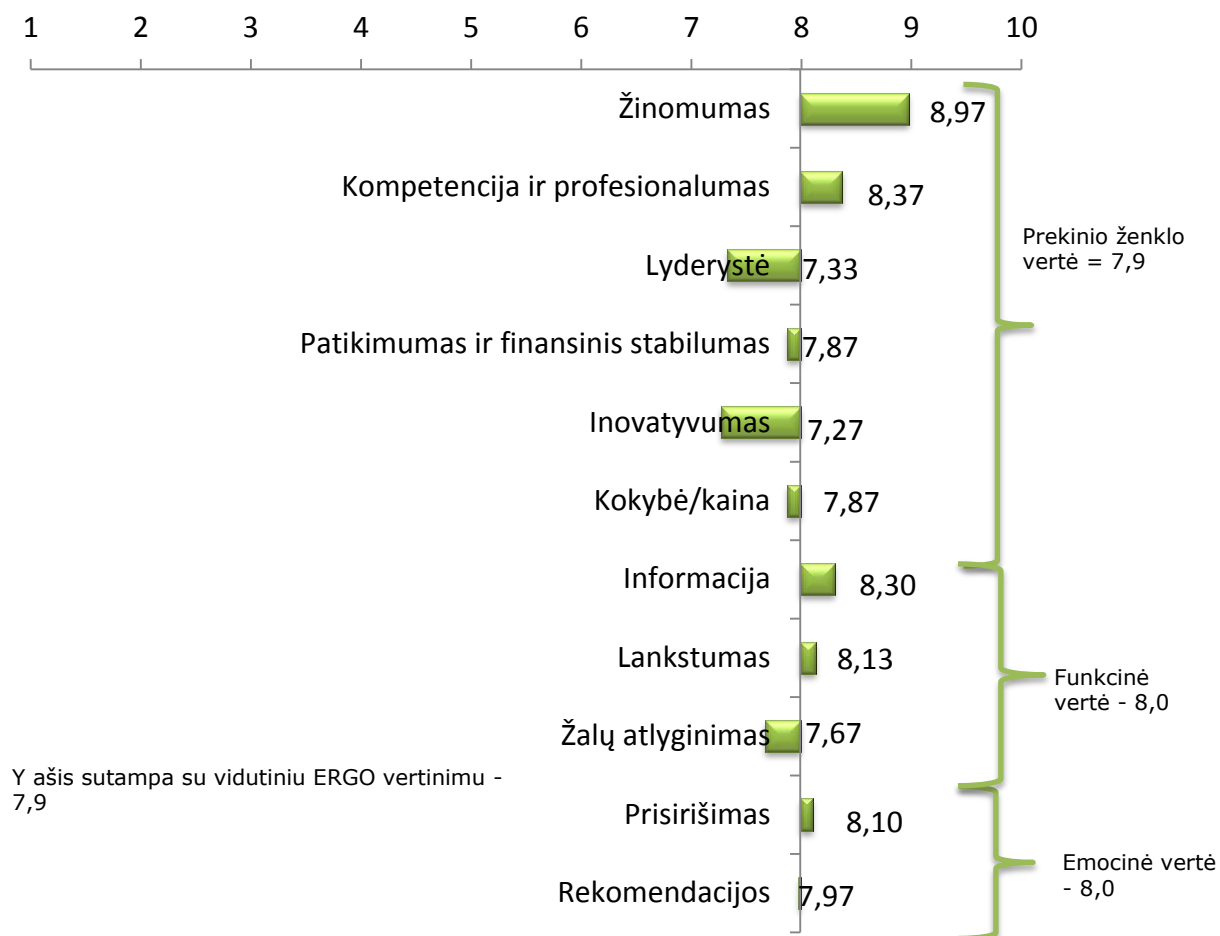
26 paveikslas. „Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group“ filialas. Juridinių asmenų vertinimai (N=12)



3.3. UADB „Ergo Lietuva“

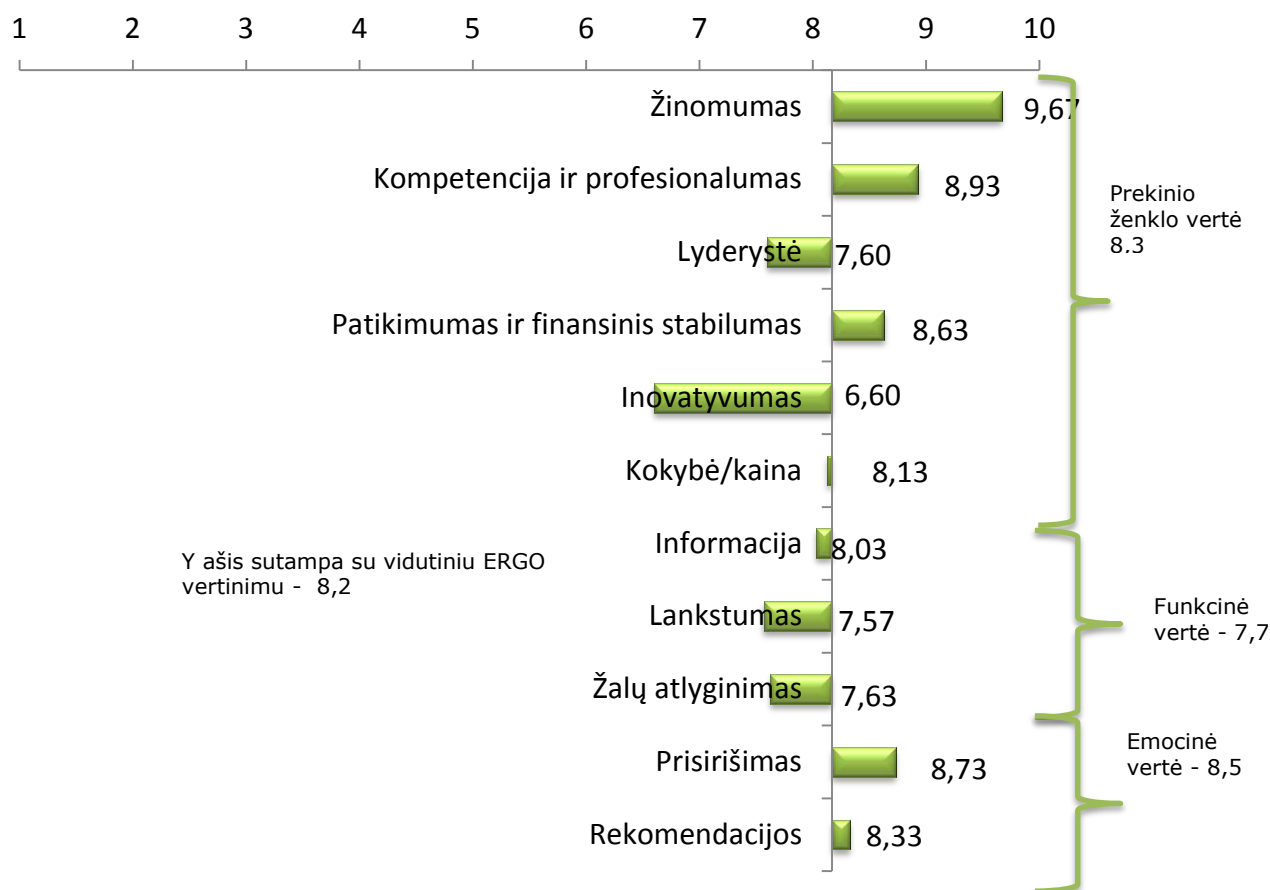
3.3.1. UADB „Ergo Lietuva“. Fizinių asmenų vertinimai

27 paveikslas. UADB „Ergo Lietuva“. Fizinių asmenų vertinimai (N=30)



3.3.2. UADB „Ergo Lietuva“. Juridinių asmenų vertinimai

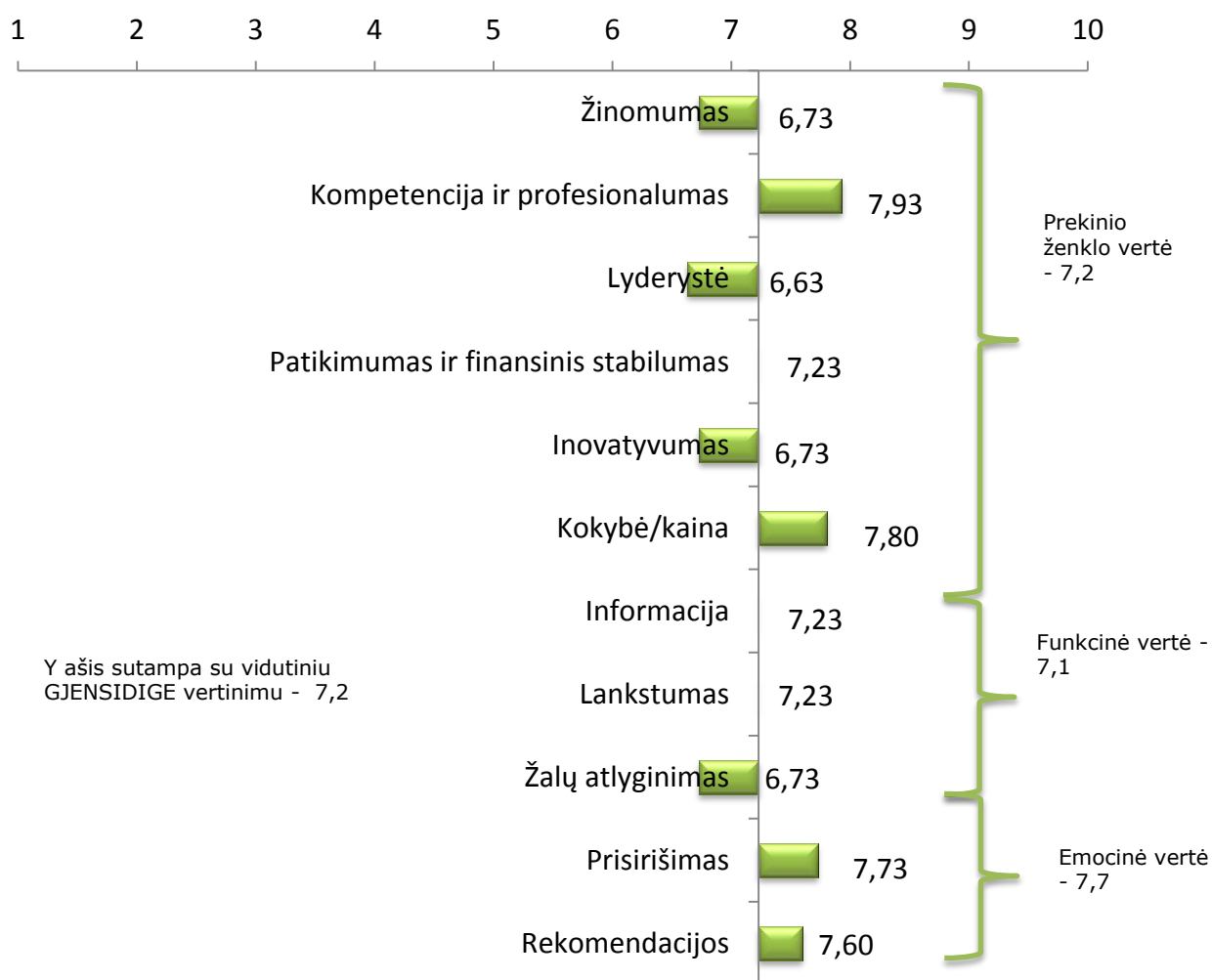
28 paveikslas. UADB „Ergo Lietuva“. Juridinių asmenų vertinimai (N=30)



3.4. AAS „Gjensidige Baltic“ Lietuvos filialas

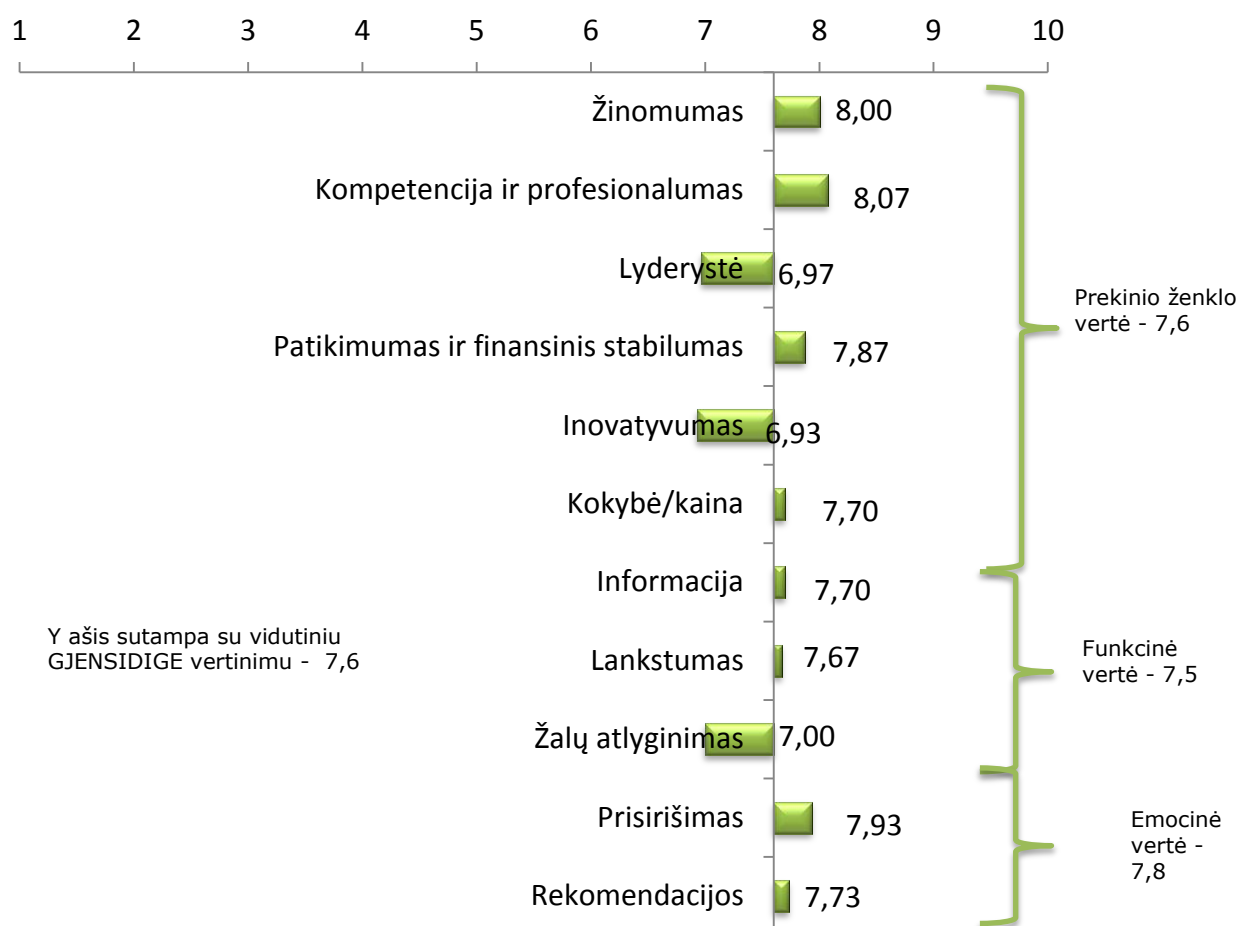
3.4.1. AAS „Gjensidige Baltic“ Lietuvos filialas. Fizinų asmenų vertinimai

29 paveikslas. AAS „Gjensidige Baltic“ Lietuvos filialas. Fizinų asmenų vertinimai (N=30)



3.4.2. AAS „Gjensidige Baltic“ Lietuvos filialas. Juridinių asmenų vertinimai

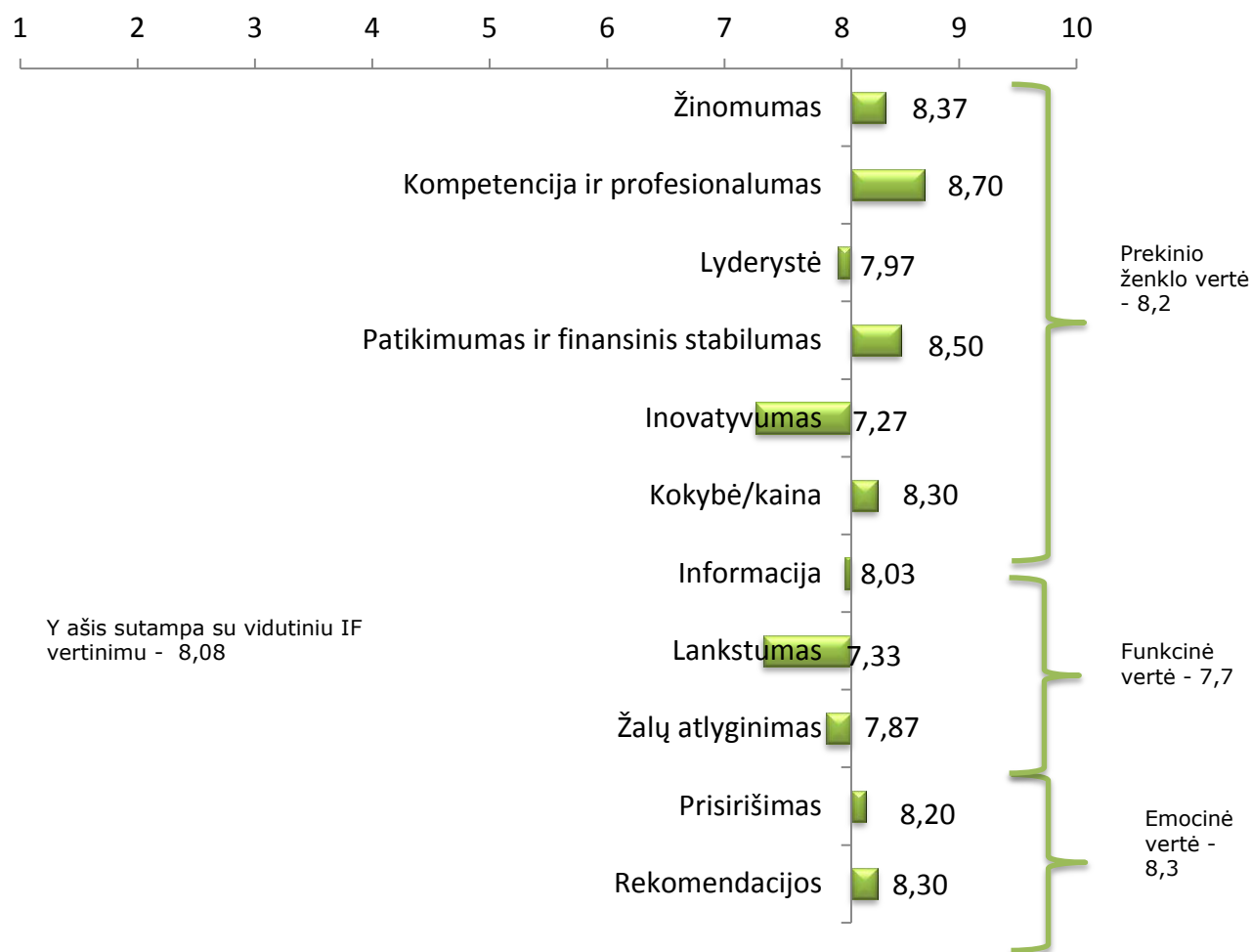
30 paveikslas. AAS „Gjensidige Baltic“ Lietuvos filialas. Juridinių asmenų vertinimai (N=30)



3.5. „If P&C Insurance AS“ filialas

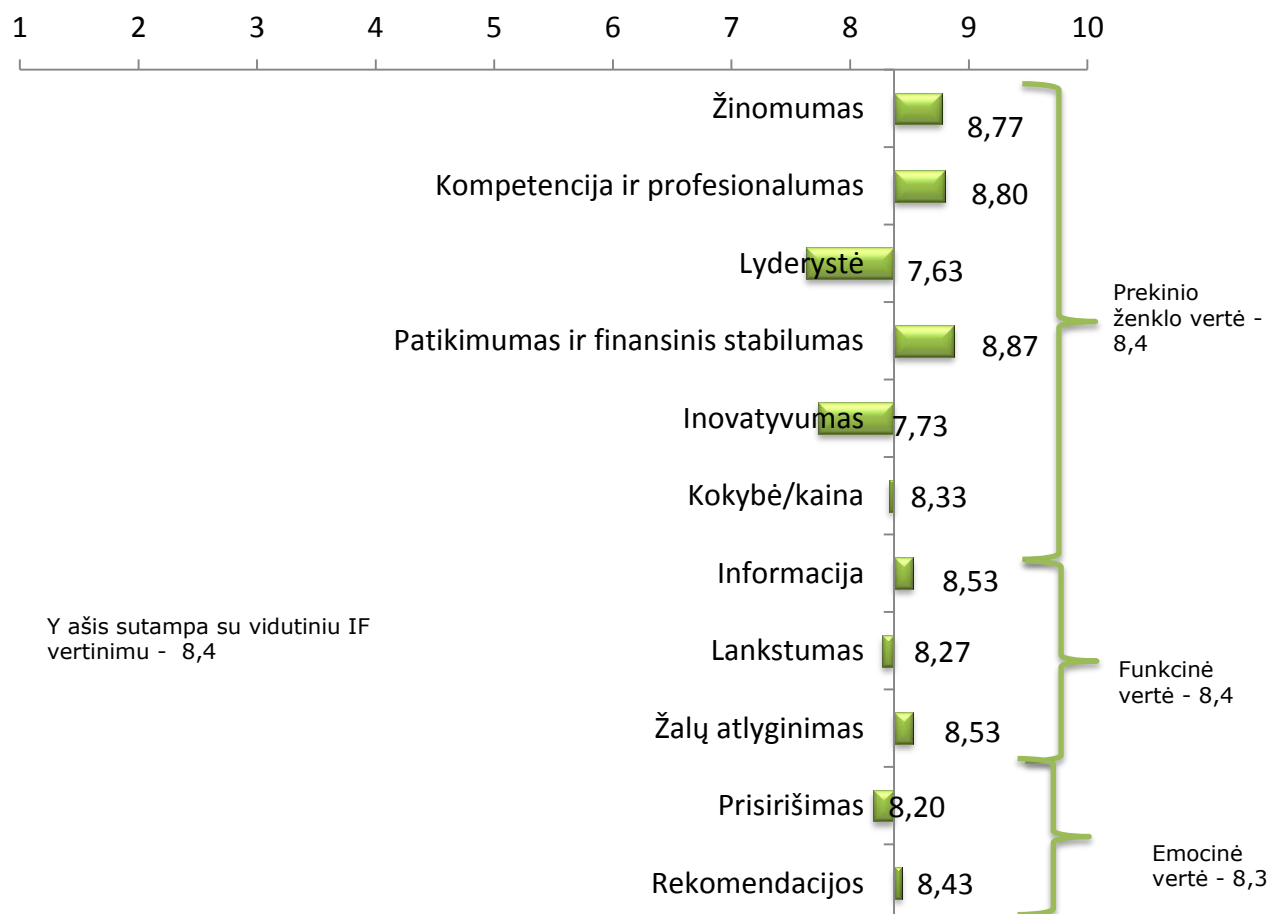
3.5.1. „If P&C Insurance AS“ filialas. Fizinų asmenų vertinimai

31 paveikslas. „If P&C Insurance AS“ filialas. Fizinų asmenų vertinimai (N=30)



3.5.2. „If P&C Insurance AS“ filialas. Juridinių asmenų vertinimai

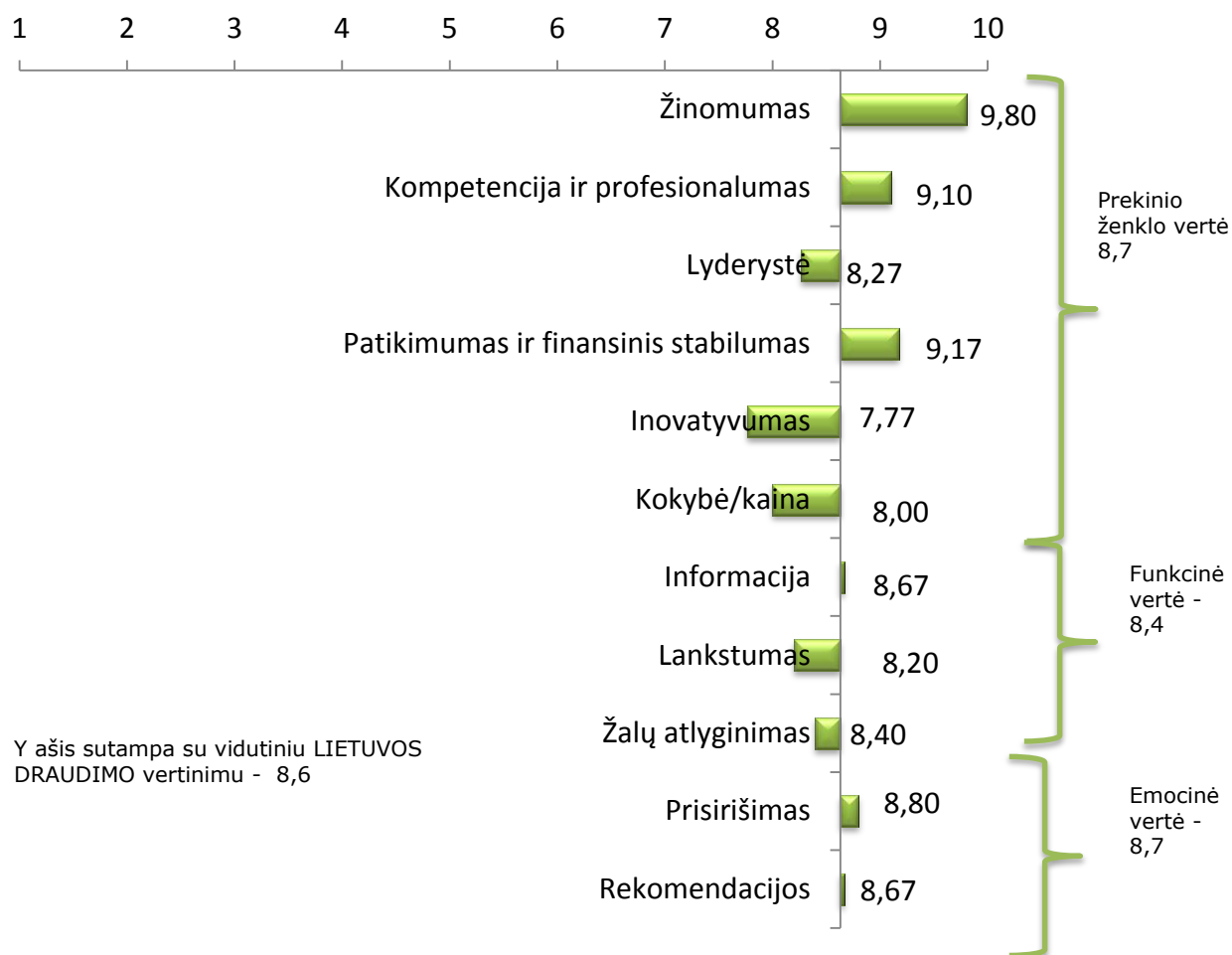
32 paveikslas. „If P&C Insurance AS“ filialas. Juridinių asmenų vertinimai (N=30)



3.6. AB „Lietuvos draudimas“

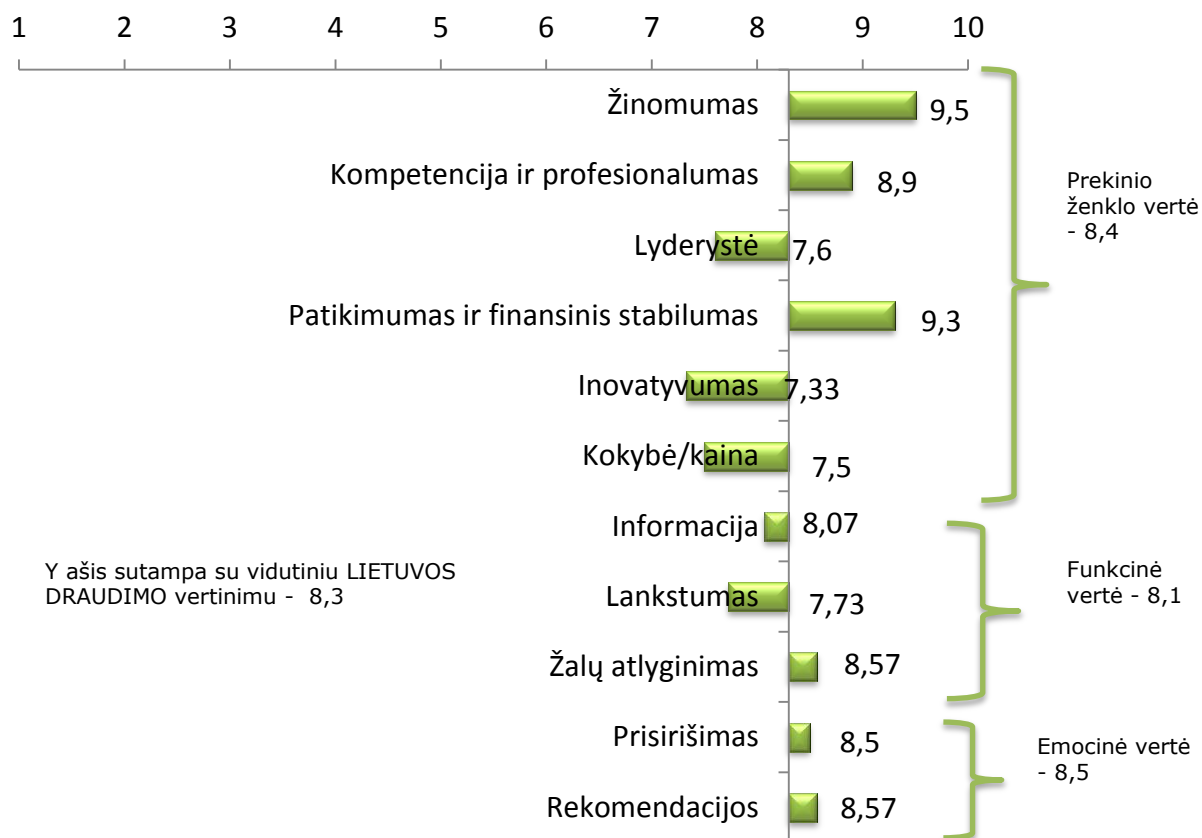
3.6.1. AB „Lietuvos draudimas“. Fizinių asmenų vertinimai

33 paveikslas. AB „Lietuvos draudimas“. Fizinių asmenų vertinimai (N=30)



3.6.2. AB „Lietuvos draudimas“. Juridinių asmenų vertinimai

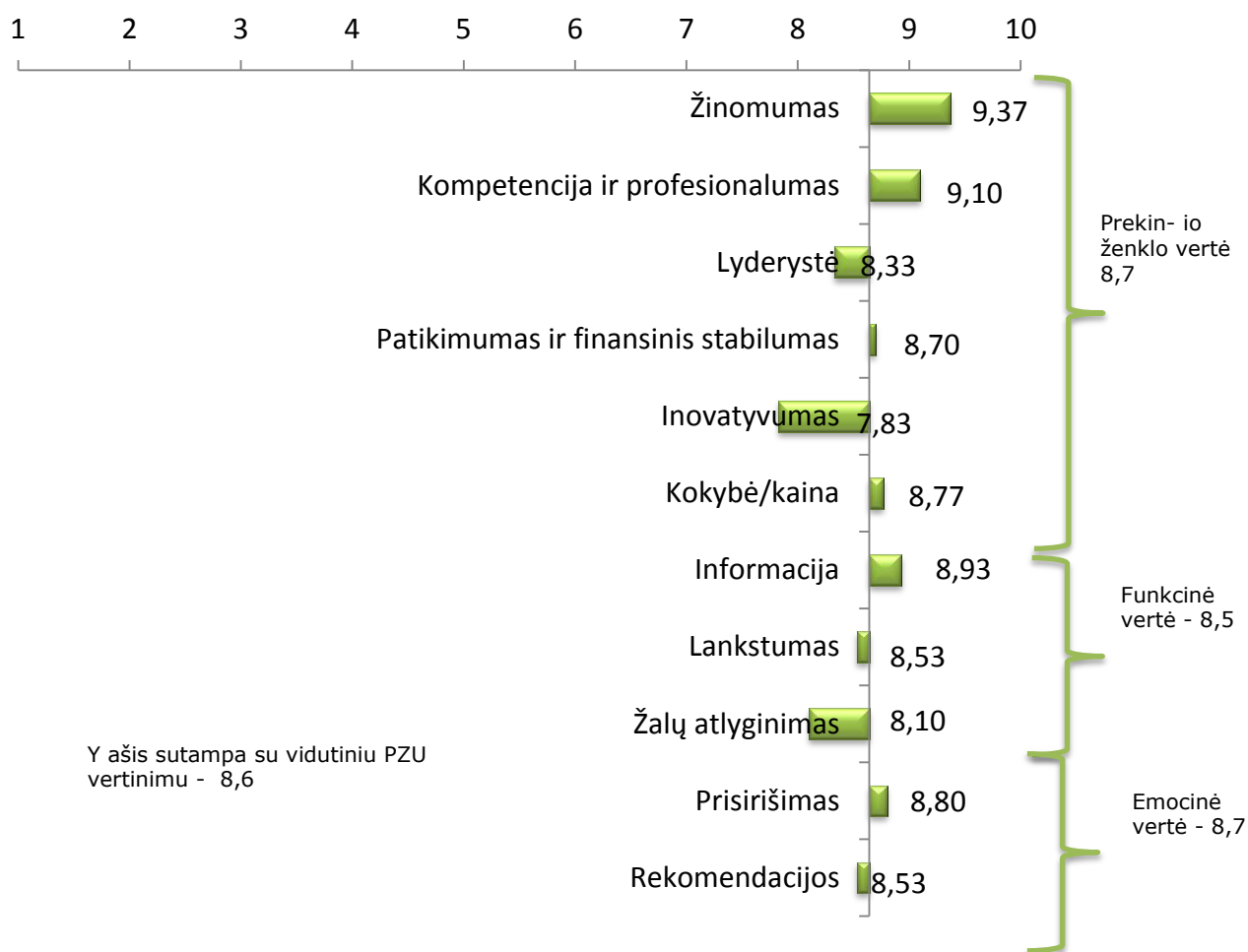
34 paveikslas. AB „Lietuvos draudimas“. Juridinių asmenų vertinimai (N=30)



3.7. UAB DK „PZU Lietuva“

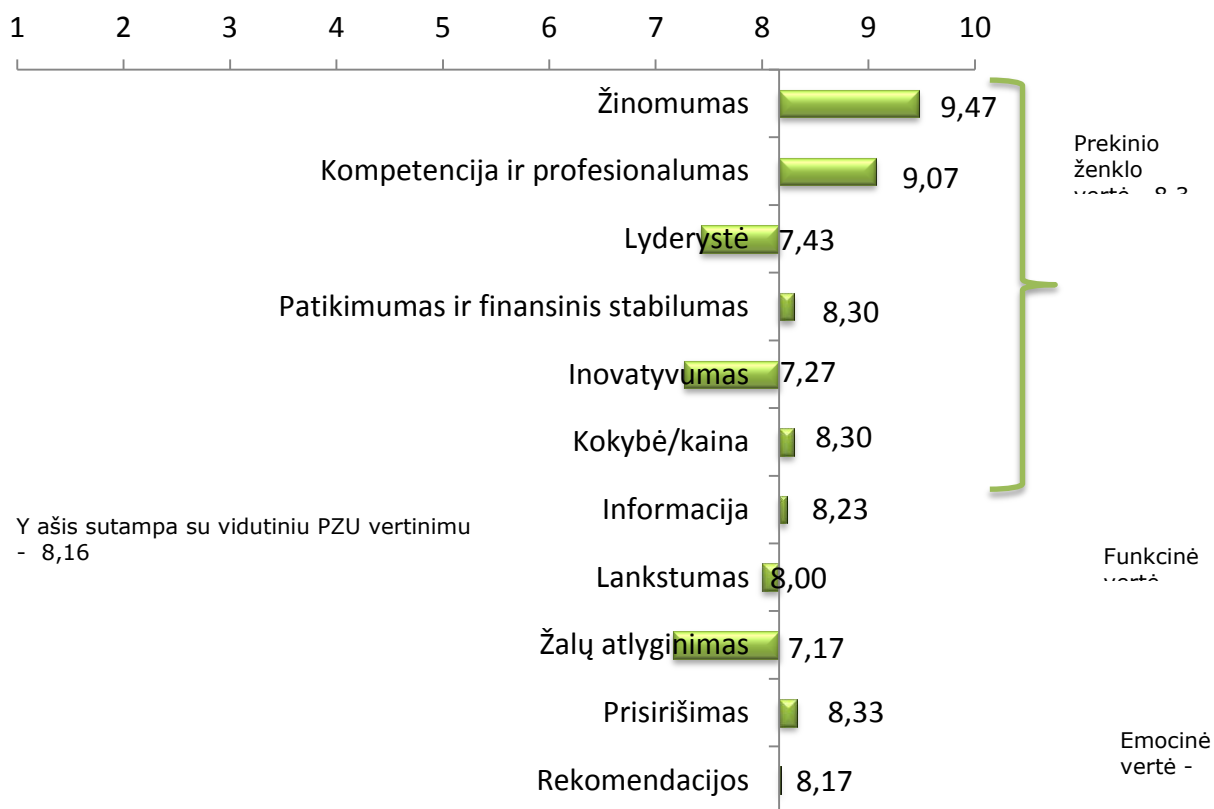
3.7.1. UAB DK „PZU Lietuva“. Fizinių asmenų vertinimai

35 paveikslas. UAB DK „PZU Lietuva“. Fizinių asmenų vertinimai (N=30)



3.7.2. UAB DK „PZU Lietuva“. Juridinių asmenų vertinimai

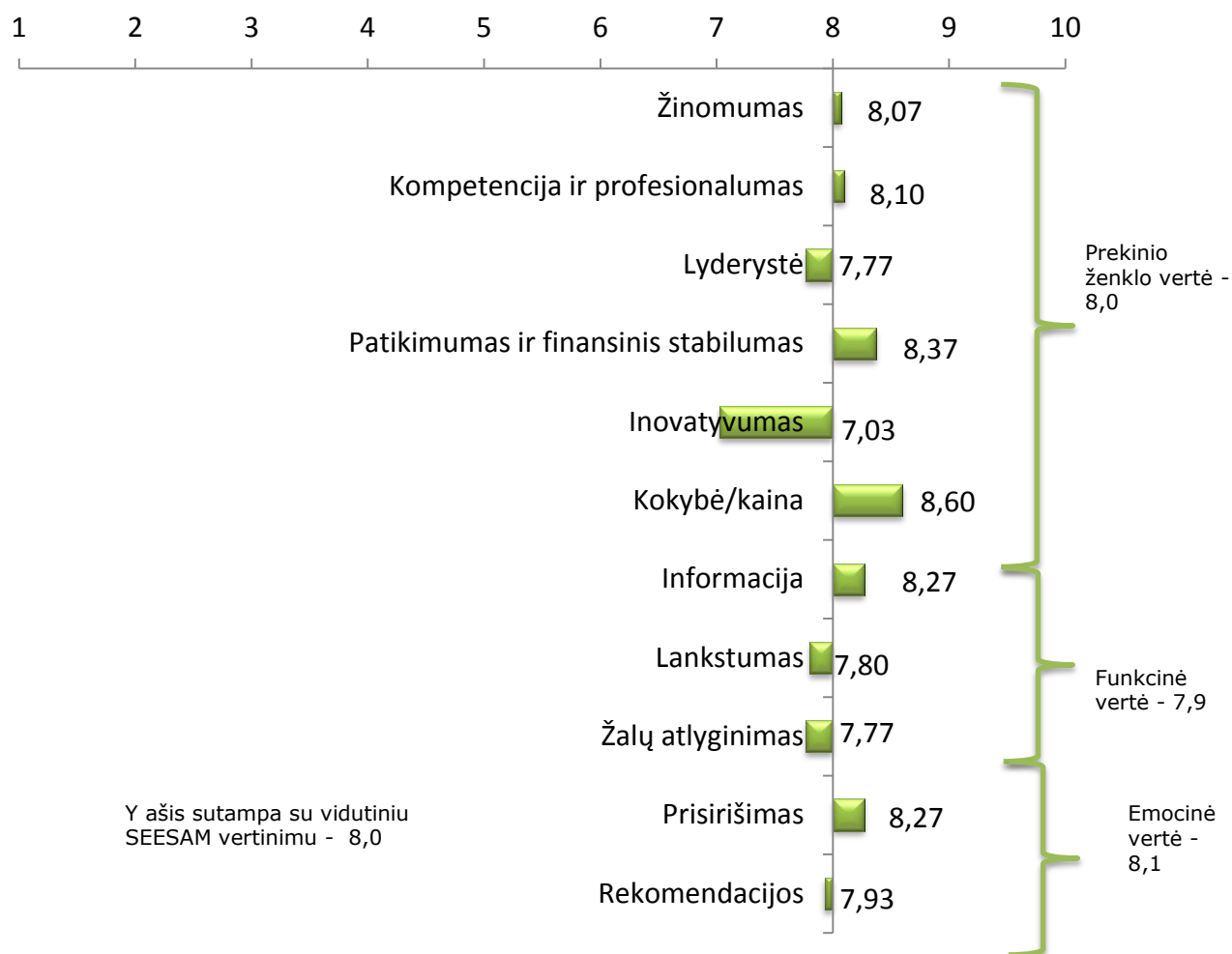
36 paveikslas. UAB DK „PZU Lietuva“. Juridinių asmenų vertinimai (N=30)



3.8. „Seesam Insurance“ AS Lietuvos filialas

3.8.1. „Seesam Insurance“ AS Lietuvos filialas. Fizinų asmenų vertinimai

37 paveikslas. „Seesam Insurance“ AS Lietuvos filialas. Fizinų asmenų vertinimai (N=30)



3.8.2. „Seesam Insurance“ AS Lietuvos filialas. Juridinių asmenų vertinimai

38 paveikslas. „Seesam Insurance“ AS Lietuvos filialas. Juridinių asmenų vertinimai (N=19)

