



GRAWE IZPLATĪŠANAS STRATĒGIJA

Grazer Wechselseitige Versicherung AG (turpmāk tekstā arī: *GRAWE*) izplatīšanas stratēģija izriet no *GRAWE* uzņēmuma misijas, kā arī *GRAWE Group* apdrošināšanas daļas stratēģijas un tās rīcības centrā ir klients¹.

Mēs uzņēmumā *GRAWE* ar mūsu produktiem un pakalpojumiem vēlamies saviem klientiem sniegt manāmu pievienoto vērtību.

Šo pievienoto vērtību mēs sasniedzam, piedāvājot mūsu klientiem lielisku, uz viņu vajadzībām vērstu servisu, un kā uzticams un stabils partneris esot viņu ilgtermiņa drošības garantija. Šī iemesla dēļ tiek noskaidrotas un dokumentētas viņu vēlmes un vajadzības. Dzīvības apdrošināšanas jomā jāveic arī vajadzību analīze un jānovērtē vēlme uzņemties risku, lai klientiem varētu ieteikt vajadzībām atbilstošus un piemērotus produktus.

Klienti

Mēs sevi uzskatām par servisa orientētu pakalpojumu uzņēmumu, kas saviem klientiem piedāvā apdrošināšanu, kas pielāgota viņu vajadzībām. Kā godīgs partneris mēs radām pievienoto vērtību mūsu klientiem, augstākā līmeņa konsultācijās un ar pārredzamiem produktiem piedāvājot risinājumus, kas viņiem ir nepieciešami apdrošināšanas vajadzību un riska situāciju segšanai.

Mēs pievēršamies visiem klientu segmentiem un koncentrējamies galvenokārt uz privātiem klientiem, lauksaimniekiem un pašnodarbinātām personām, uz maziem un vidējiem uzņēmumiem, kā arī uz maziem un vidējiem rūpniecības uzņēmumiem. Pateicoties mūsu ilggadējai pieredzei un darbībai šajās jomās mēs šīm klientu grupām varam piedāvāt pielāgotus produktus, kas atbilst viņu vēlmēm un riska situācijai.

Pateicoties mūsu uzņēmuma klientu konsultantiem, kā arī citiem izplatīšanas partneriem, mums ir pastāvīga komunikācija ar mūsu klientiem. Konsultācijas laikā mēs parādām saviem klientiem labākos iespējamus risinājumus viņu apdrošināšanas vajadzībām. Šajā ziņā izplatītājam ir liela atbildība, jo viņš, pamatojoties uz savu pieredzi un saitēm ar klientu, šīs vajadzības var novērtēt vislabāk.

Produkti tiek pārdoti noteiktajam mērķa tirgum. Atsevišķos pamatotos gadījumos pārdošana var notikt arī ārpus noteiktā mērķa tirgus. Mērķa tirgus definīcija un visa pārējā ar izplatīšanu saistītā informācija savlaicīgi tiek nodota visiem izplatītājiem. Informācija tiek nodota apmācību ietvaros, *GRAWE* pārdošanas programmatūrā vai to nodod vadītājs uz vietas. Brokieri un aģenti tiek informēti arī pa e-pastu.

¹ Labākai lasāmībai formulējumi šajā dokumentā netiek pielāgoti katram dzimumam. Personu apzīmējumi vienlīdzīgi attiecas uz abiem dzimumiem.



Produkti

Viens no mūsu galvenajiem mērķiem ir nodrošināt optimālu atbalstu mūsu klientiem, izmantojot uz vajadzībām balstītus produktus. Uzņēmumā *Grazer Wechselseitige Versicherung AG* mēs darbojamies zaudējumu/negadījumu² un dzīvības apdrošināšanas jomā.

Mūsu galvenās kompetences it īpaši ir:

- ēkas un mantas apdrošināšana²,
- transportlīdzekļu OCTA un KASKO apdrošināšana²,
- juridisko izdevumu apdrošināšana²,
- civiltiesiskās atbildības apdrošināšana²,
- nelaimes gadījumu apdrošināšana²,
- dzīvības apdrošināšana.

Lai segtu papildu klientu vajadzības un tādējādi nodrošinātu vēl plašāku apdrošināšanu, *Grazer Wechselseitige Versicherung AG* nodrošina arī izvēlētu sadarbības partneru apdrošināšanas produktus.²

Neskatoties uz apdrošināšanas produktu prasību pieaugošo komplikētību, mēs saviem klientiem piedāvājam pārskatāmus risinājumus. Mēs uzskatām, ka ir īpaši svarīgi, lai katrs klients būtu pēc iespējas labāk informēts, pret kādiem riskiem ar kādiem nosacījumiem viņš ir apdrošināts. To papildus profesionāli konsultē mākleri un aģenti, kā arī informē saprotamas brošūras, pārdošanas dokumenti, pamatinformācijas lapas un pārskatāmi dokumentētas polises.

Mums apdrošināšana ir kas vairāk nekā tikai līguma izpilde. Mēs vēlamies būt pieejami saviem klientiem kā partneris – it īpaši pretenziju gadījumā, kad klienti bieži nonāk sarežģītā situācijā nesagatavoti.

Lai sasniegtu šos mērķus, mēs klientiem piedāvājam ne tikai konsultācijas un atbalstu, kuru sniedz mūsu darbinieki, bet arī asistēšanas produktus² visaptverošai palīdzībai.

Izplatīšanas kanāli

Lai varētu optimāli apkalpot mūsu klientus, mēs esam atvērti visu veidu izplatīšanas kanāliem. Mēs pievēršam uzmanību saziņas kanālam, kuru vēlas klients, klienta ieguvumiem un ekonomiskajiem panākumiem, lai mēs arī turpmāk klientiem varētu sniegt pakalpojumus ilgstoši un uzticami.

GRAWE grupā īpaša nozīme ir mūsu pašu ārējam dienestam – mūsu klientu konsultantiem. Šādā veidā mēs vēlamies ar klientiem panākt kvalitatīvas, ilgtermiņa attiecības. Svarīgs faktors ir mūsu klientu konsultantu konsekventa apmācība un tālākizglītība, kā arī visi citi izplatīšanas kanāli, kas darbojas mūsu uzņēmuma labā.

Sadarbojoties ar citiem izplatīšanas kanāliem, mums ir svarīgas ilgtermiņa partnerattiecības. Atalgojums un citi pretpakalpojumi (apmācība, konkursi, bonusi utt.) ir jāpielāgo sniegunam, bet arī godīgi pret klientu, lai varētu garantēt ilgtermiņa attiecības un klientu apmierinātību.

Īslaicīga sadarbība ar starpniekiem nav mūsu mērķis.

² Tikai Austrijā (izņemot pakalpojumu sniegšanas brīvību).