

Hantering av Sociala medier

CHUBB®

Chubb European Group, filial Sverige

Sociala medier

Med Chubb i texten menas Chubb European Group, filial Sverige.

Sociala medier är en stor del av vardagen för många människor idag, enligt We Are Social i Singapore är 37% av världens befolkning nu aktiva på Sociala medier. Lägg då till att det bara är 50% som har tillgång till Internet på daglig basis. I Sverige har 93% av innevanarna tillgång till Internet och hela 67% använder sociala medier.

Med bakgrund av detta och att det är det självklart för oss som försäkringsbolag att finnas där våra kunder finns så har vi beslutat att även ha närvaro på sociala medier. Chubb är ett företag som bryr sig om sina kunder och därför har vi valt att sammanställa denna information för att du som kund ska veta dels vår syn på sociala medier, vad du kan förvänta sig som kund och vad vi förväntar oss av dig.

Hur ser Chubb på sin närvaro i Sociala medier?

Det är viktigt att finnas där våra kunder finns, men också i för oss relevanta forum. Olika sociala medier lämpar sig för olika frågeställningar och vi vill främst hjälpa våra kunder, befintliga eller nya att hitta information om våra produkter och tjänster. Därför har vi i nuläget valt bort Twitter, Instagram och Snapchat för att nämna några stora sociala medieplattformar i dagens Sverige. Istället har vi valt att fokusera på Facebook där vi dels kan få in mer information om oss men där kunden också på ett utförligt sätt kan kommunicera med oss. Vi är dock pragmatiska i detta beslut och det är möjligt att vi får omvärdera med tiden och de nyheter som kommer. Har du som kund någon feedback på att vi borde finnas i något annat medie eller plattform är du hjärtligt välkommen att dela detta med oss, vi ser ständigt över våra behov av att synas och höras där våra kunder är.

Chubbs Facebook sida bemannas av vår kundservice och vårt mål är att besvara ditt inlägg inom 24 timmar. Eftersom det är samma personal som hanterar telefonsamtal, e-post, chat och Facebook så kan det ibland ta längre tid, men oftast går det mycket fortare.

Har du väldigt bråttom att få svar på din fråga är den snabbaste vägen alltid att ringa vår kundservice på 0771-54 00 55.

Vad gäller på våra Sociala medier?

Vi ber dig som kund att tänka på att alltid hålla en god ton i dina inlägg – oavsett om du vill ge oss beröm eller framföra kritik. Vi förbehåller oss rätten att ta bort stötande material och/eller inlägg, spam, samt ta bort användare som inte respekterar våra riktlinjer. Gäller din fråga något specifikt i din befintliga försäkring så är det nödvändigt att du kontaktar oss på telefon, vi skriver aldrig ut personlig information på publika platser. Däremot svarar vi gärna på generella frågor som vad ett skydd innefattar eller hur våra produkter fungerar för dig som kund.

Vad svarar vi på?

Nedan är exempel på frågor som behöver besvaras över telefon, för att inte sprida personlig information.

- Frågor rörande ett skadeärende eller beslut i ett skadeärende
- Uppsägningar av försäkringar
- Försäljning av försäkringar
- Vem/vilka personer som omfattas av en specifik försäkring
- Frågor kring betalningshistorik eller framtida betalningar
- Andra frågeställningar som kräver att kundens personliga information lämnas ut

Däremot svarar vi gärna på nedan frågor.

- Generella frågor kring hur ditt skadeärende hanteras och hur processen ser ut
- Frågor om våra produkters skydd, för hur många och i vilken omfattning
- Frågor om produkters pris samt hur man går tillväga för att teckna
- Frågor om vad som krävs från dig som kund för att få teckna en viss produkt, t.ex. hälsodeklaration
- Frågor angående förändringar i vår produktportfölj
- Frågor kring din upplevelse av Chubb som försäkringsbolag som inte innefattar känslig information