

# SiCRED, Rëndësia e marrjes së shërbimit online

Onkita Kodra, Drejtore e Drejtorisë së Shitjeve dhe Degës Tiranë, SiCRED

## Si ka ndryshuar mënyra se si klientët kërkojnë dhe blejnë shërbime sigurimi?

Transformimi digjital ka ndryshuar në mënyrë të ndjeshme sjelljen e konsumatorëve. Sot, njerëzit janë mësuar të informohen, të krahasojnë alternativa dhe të kryejnë një pjesë të madhe të blerjeve të tyre online. Kjo ka krijuar një pritshmëri të re edhe për shërbimet financiare dhe të sigurimit: klienti kërkon më shumë shpejtësi, thjeshtësi, transparencë dhe fleksibilitet. Në këtë kontekst, edhe sektori i sigurimeve duhet të përshtatet me mënyrën e re të jetesës dhe të komunikimit. Klienti i sotëm nuk dëshiron domosdoshmërisht të jetë i kufizuar nga oraret e zyrave apo nga nevoja për të qenë fizikisht në një pikë shërbimi. Ai dëshiron të ketë mundësi të marrë një shërbim kur i nevojitet, nga pajisja që ka në dispozicion dhe në një proces sa më të thjeshtë. Pikërisht këtë nevojë kemi pasur në fokus me zhvillimin e platformës online të SiCRED.

## Çfarë mund të bëjë sot një klient përmes platformës online të SiCRED?

Platforma është konceptuar për ta bërë procesin e sigurimit sa më të thjeshtë dhe të aksesueshëm. Përmes saj, klientët mund të blejnë online, në pak minuta, sigurimin e Jetës dhe Shëndetit në Udhëtim, si edhe sigurimin e Jetës dhe Aksidenteve Personale. Ajo që kemi synuar është eliminimi i hapave të panevojshëm dhe krijimi i një eksperience të qartë për klientin, nga momenti kur informohet deri në përfundimin e blerjes. Në praktikë, kjo do të thotë që një person mund të marrë sigurimin që i nevojitet pa pasur nevojë të udhëtojë drejt një zyre apo të përshtatë orarin e tij me orarin e shërbimit. Procesi mund të kryhet online, në mënyrë të shpejtë dhe të sigurt.

## A po ndryshon teknologjia vetë mënyrën se si shitet sigurimi?

Pa dyshim. Teknologjia nuk po ndryshon vetëm kanalin përmes të cilit shitet një produkt; po ndryshon të gjithë eksperiencën e klientit. Në të kaluarën, marrëdhënia me kompaninë e sigurimit lidhej kryesisht me kontaktin fizik dhe me ndërveprimin e drejtpërdrejtë me një agjent apo punonjës. Ky komunikim mbetet shumë i rëndësishëm, sidomos kur klienti ka nevojë për këshillim apo për një zgjidhje më të personalizuar. Por sot kemi edhe një kategori klientësh që preferon të kryejë vetë procesin, në mënyrë të pavarur dhe online. Për këtë klient, një platformë e thjeshtë dhe funksionale është një vlerë e shtuar. Prandaj, ne nuk e shohim digjitalizimin si zëvendësim të marrëdhënies njerëzore, por si një zgjerim të mënyrave përmes të cilave SiCRED mund t'i shërbejë klientit.

## Sa e rëndësishme është siguria kur një produkt sigurimi blihet online?

Siguria është një nga elementet më të rëndësishme të çdo shërbimi digjital, veçanërisht kur bëhet fjalë për produkte financiare dhe

sigurimi. Për ne, kalimi online i procesit nuk nënkupton thjesht ta bëjmë blerjen më të shpejtë. Ai duhet të garantojë njëkohësisht besueshmëri, qartësi dhe profesionalizëm. Klienti duhet të ndihet po aq i sigurt në një proces online sa do të ndihej në një komunikim të drejtpërdrejtë me stafin tonë. Kjo është arsyeja pse kemi menduar platformën jo vetëm nga këndvështrimi teknologjik, por mbi të gjitha nga këndvështrimi i eksperiencës së klientit.

## A do të thotë kjo se në të ardhmen klientët nuk do të kenë më nevojë për kontaktin me kompaninë?

Jo. Përkundrazi, besojmë se të dyja format do të bashkëjetojnë. Ka klientë që duan të flasin me një specialist, të marrin këshillim dhe të kuptojnë më në detaje produktin që po blejnë. Për ta, marrëdhënia direkte mbetet shumë e rëndësishme. Nga ana tjetër, ka klientë që duan të kryejnë një proces të thjeshtë vetë, në mënyrë të shpejtë dhe pa ndërmyjetësim. Platforma online i përgjigjet pikërisht kësaj nevojë.

Qasja jonë është t'i japim klientit zgjedhjen. Ai duhet të ketë mundësi të vendosë nëse dëshiron kontaktin me stafin e SiCRED apo preferon një eksperiencë tërësisht online. Çfarë synoni të arrini përmes këtij investimi në kanalet digjitale? Synimi ynë është të ndërtojmë një marrëdhënie edhe më të afërt dhe më fleksibël me klientët. Besojmë se e ardhmja e sigurimeve nuk përcaktohet vetëm nga cilësia e produktit, por edhe nga mënyra se si ai produkt i ofrohet klientit.

Një produkt i mirë duhet të jetë i kuptueshëm, i aksesueshëm dhe i lehtë për t'u marrë.

Pikërisht këtu teknologjia krijon vlerë. Platforma online e SiCRED është një hap në këtë drejtim. Por për ne, digjitalizimi nuk është një projekt i përfunduar me lançimin e një platforme. Është një proces i vazhdueshëm, që kërkon të kuptosh gjithmonë më mirë nevojat dhe pritshmëritë e klientëve dhe t'i përshtatësh shërbimet me to.

## Si e shikoni të ardhmen e shërbimeve të sigurimit në një treg gjithnjë e më digjital?

Mendoj se tregu do të bëhet gjithnjë e më i orientuar drejt shërbimeve të shpejta, të aksesueshme dhe të personalizuar. Klienti do të kërkojë më shumë kontroll mbi mënyrën se si informohet, zgjedh dhe blen. Për kompanitë e sigurimit, kjo do të thotë se duhet të investojnë jo vetëm në produkte konkurruese, por edhe në teknologji, komunikim dhe eksperiencën e klientit. Në SiCRED besojmë se teknologjia duhet të shërbejë pikërisht për këtë: t'i bëjë sigurimet më të thjeshta dhe më pranë klientit, pa humbur elementin më të rëndësishëm të këtij sektori – besimin. Platforma jonë online është pjesë e këtij vizioni: t'i mundësojmë çdo klienti të marrë shërbimin që i nevojitet në çdo kohë, nga çdo pajisje dhe me të njëjtin standard sigurie dhe profesionalizmi që karakterizon SiCRED.

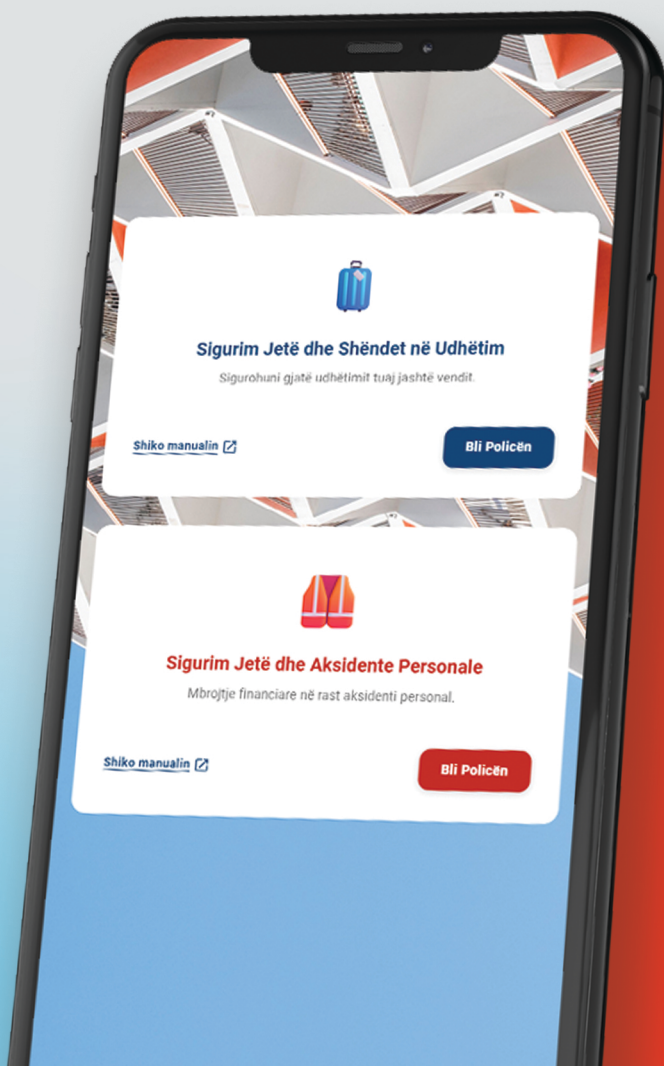


**SiCRED  
ONLINE:**

# SIGURIMI YT GATI NË 5 MINUTA

TASHMË MUND TË BLESHE ONLINE:  
**SIGURIMIN JETË DHE SHËNDET NË UDHËTIM**  
**SIGURIMIN JETË DHE AKSIDENTE PERSONALE**

Provoje tani në  
**sicred.com.al**



- ✓ ZGJIDH PRODUKTIN
- ✓ PLOTËSO TË DHËNAT
- ✓ PAGUAJ ONLINE NË MËNYRË TË SIGURT
- ✓ MERR POLICËN DIREKT NË EMAIL



Kontakttoni **SiCRED**

Tel: +355 4 22 37 549, Cel: +355 69 20 84 026  
e-mail: [contact@sicred.com.al](mailto:contact@sicred.com.al)

Na ndiqni edhe në

