



02.02.2018
PRESS RELEASE

El programa NPS de GENERALI reconocido como el mejor del mundo

Milán.- El programa NPS de GENERALI, ha sido reconocido como uno de los más exitosos y de mayor alcance del mundo, por Medallia -líder global en la Gestión de experiencia del cliente, consultoría y software- durante el evento Experience Europe 2017 celebrado en Londres. Al evento asistieron más de 375 participantes de 25 países diferentes para tratar el estado actual de las competencias de experiencia del cliente y los retos a los que se enfrentan.

El sistema NPS permite a las empresas conocer los comentarios de los clientes en tiempo real y actuar conforme a ellos para solucionar cualquier problema y mejorar los servicios. El programa de GENERALI contempla tanto clientes particulares y corporativos como distribuidores.

NPS ha contribuido a hacer de GENERALI una compañía de seguros más centrada en el cliente, capaz de ofrecer soluciones *Simpler, Smarter and Faster* a los clientes y de derivar, a su vez, en un aumento de la preferencia del consumidor.

Desde diciembre 2014, GENERALI ha implementado el sistema NPS en 54 unidades de negocio. Se han enviado casi 8 millones de encuestas y hasta la fecha se han recibido más de 1 millón de respuestas de clientes, agentes e intermediarios en todo el mundo.

Isabelle Conner, GENERALI Group Chief Marketing & Customer Officer, ha señalado que *"este reconocimiento responde al trabajo llevado a cabo por las 54 unidades de negocio de GENERALI y al objetivo del sistema NPS de hacer que nuestro Grupo esté más centrado en el cliente. Escuchar a nuestros clientes para conocer sus expectativas, es importante, pero actuar en respuesta a esos comentarios y eliminar los puntos débiles, es esencial. Esto contribuye de manera significativa al proceso de transformación de toda la compañía"*.

GRUPO GENERALI

El Grupo GENERALI es un grupo italiano independiente, con una fuerte presencia internacional. Fundada en 1831, es una de las mayores aseguradoras globales, con presencia en más de 60 países y un ingreso total de primas en 2016 de más de 70.000 millones de euros. Con más de 74.000 empleados en todo el mundo y 55 millones de clientes, el Grupo ocupa una posición de liderazgo en los mercados de Europa Occidental y tiene una presencia cada vez más significativa en los mercados de Europa Central y del Este, así como en Asia. En 2017, GENERALI fue incluida como una de las empresas más sostenibles del mundo por el ranking Corporate Knights.

GENERALI ESPAÑA





GENERALI España (www.generali.es), que pertenece al Grupo GENERALI, es una de las principales aseguradoras del mercado español. Presente en el país desde 1834, ocupa una posición de liderazgo, prestando servicio a más de 3 millones de clientes, entre particulares y empresas. Con una de las redes de oficinas con mayor presencia en España, la compañía cuenta con cerca de 1.600 puntos de atención al cliente. Además, ofrece una completa oferta de seguros, donde las soluciones personalizadas y la innovación son claves. GENERALI España logró en 2016 un resultado neto consolidado de 231,6 millones de euros. Estas excelentes cifras están avaladas por la satisfacción de sus clientes, ya que 8 de cada 10 recomendarían a la aseguradora, según un estudio realizado a más de 350.000 clientes.

Ogilvy Public Relations
Lucía Mateo / Aida Rodríguez
91.451.21.32 / 91.451.21.48
lucia.mateo@ogilvy.com /
aida.rodiguez@ogilvy.com

Relaciones con la prensa
T +39.02.48248884
media@generali.com

Investor Relations
T +39.040.671402
ir@generali.com

www.generali.com

-  Generali
-  @GENERALI
-  Generaligroup
-  GruppoGenerali