



05/07/2017
NOTA DE PRENSA

GENERALI mejora el servicio de atención al cliente y elimina el 902

- Las nuevas herramientas digitales permiten a clientes y mediadores un seguimiento 100% online de cualquier siniestro
- La compañía aseguradora pone a disposición de clientes y mediadores nuevos números 91 de atención telefónica

Madrid. Dentro de su estrategia "Simpler, Smarter. Faster" y con el objetivo de incrementar la excelencia en el servicio ofrecido a clientes y mediadores, GENERALI ha lanzado varias iniciativas innovadoras para mejorar la transparencia y comunicación en el proceso del siniestro, incluyendo el alta y tramitación.

Ogilvy Public Relations
Marian Ortiz / Lucía Mateo
T 654 51 27 16 / 91.451.21.35 /
91.451.21.32
E-mail: marian.ortiz@ogilvy.com /
lucia.mateo@ogilvy.com

El último avance en este proceso se ha aplicado en el mes de julio, cuando la compañía ha habilitado los nuevos números de teléfono 91, a través de los cuales se atenderán las consultas telefónicas de sus clientes y mediadores. Asimismo, se ha habilitado un teléfono gratuito 900 para la atención de quejas y reclamaciones.

Relaciones con la prensa
media@generali.com
T +39.040.671577
T +39.3316546328
T +39.3483506005

Esta iniciativa se suma a las acciones que se han puesto en marcha en los últimos meses como por ejemplo el lanzamiento de la Herramienta Seguimiento Online del Siniestro; un sistema ágil y online para dar de alta siniestros y que ofrece la posibilidad de realizar un seguimiento visual y detallado de la situación actual del mismo y de los próximos pasos hasta su cierre. Este servicio está accesible en multiplataforma para los clientes desde la web www.generali.es y sus áreas privadas, así como para los mediadores a través de las múltiples herramientas internas.

www.generali.com

Esta estrategia de búsqueda de la excelencia en el servicio al cliente comenzó en 2015 con el lanzamiento de NPS, un innovador sistema que permite medir la experiencia del cliente en cada contacto con la compañía. Gracias a las más de 350.000 encuestas recogidas anualmente, se han identificado puntos de mejora y se han puesto en marcha estas iniciativas que permitirán mejorar la calidad del servicio a los clientes de GENERALI.

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.