

Generali lidera na satisfação de clientes

No primeiro ano em que participou no Estudo European Consumer Satisfaction Index (ECSI), a Generali obteve o primeiro lugar no Índice Nacional de Satisfação do Cliente de Seguros, anunciou a companhia. A Generali obteve a pontuação mais alta em cinco das sete variáveis analisadas no Estudo ECSI 2008, conseguindo liderar a tabela ocupada por 15 companhias seguradoras, que representam 55% do mercado segurador nacional.

Para realizar o estudo foram entrevistados 3717 clientes de empresas de seguros, equivalendo a 250 clientes de cada companhia. A Generali obteve a pontuação mais alta nas categorias de Imagem, Expectativas, Qualidade Apercebida, Satisfação e Reclamações. A companhia liderada em Portugal por Santi Cianci obteve ainda a segunda melhor pontuação na categoria de Lealdade e o terceiro lugar na categoria de Valor Apercebido.

Resultado reforça convicção

Em comunicado, a Generali assume que “este resultado vem reforçar a convicção de que, ao apostar na Qualidade, a Generali está no caminho certo”. A companhia assume também o compromisso de “continuar a investir na prestação de serviço, ciente de que só com um esforço permanente poderá consolidar estes resultados e manter a liderança na satisfação do cliente”.

O ECSI vai já na sua décima edição e este ano contou com o patrocínio da Associação Portuguesa de Seguradores. O estudo foi elaborado pelo Instituto Superior de Estatística e Gestão da Informação, da Universidade Nova de Lisboa, em parceria com o Instituto Português da Qualidade e a Associação Portuguesa para a Qualidade.

ANA SANTOS GOMES
anagomes@vidaeconomica.pt