

Satisfacción del cliente

MAPFRE está comprometida con el cliente para ello cada año fija objetivos y monitoriza la evolución de su nivel de satisfacción con el objetivo de identificar los aspectos que influyen en la experiencia del cliente, para poder mejorarlos.

NPS → 86,3
Cobertura¹ → 81,9%

2019

2020

NPS → 82,3
Cobertura¹ → 80,5%

NPS → 88,74
Cobertura¹ → 74,9%

2021

2022

NPS → 87,42²
Cobertura¹ → 80,72%

¹% del total de primas No Vida del Grupo

²Objetivo 2022 NPS igual o mayor que 70

