

Satisfação do cliente

A MAPFRE está comprometida com seus clientes e, por isso, a cada ano estabelece objetivos e monitora a evolução de seu nível de satisfação com o objetivo de identificar os aspectos que influenciam a experiência do cliente para melhorá-los.

NPS → 82,3
Cobertura¹ → 80,5%

2020

2021

NPS → 88,74
Cobertura¹ → 74,9%

NPS → 87,42
Cobertura¹ → 80,72%

2022

2023

NPS → 92,94²
Cobertura^{1,3} → 77,7%

¹do total de prêmios de Não Vida do Grupo

² Meta para 2023: NPS igual ou superior a 70

³Cobertura mais baixa em função de uma incorporação

