

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 → 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%

¹ % del total de primas No Vida del Grupo

² Objetivo 2023 NPS igual o mayor que 70

³ Cobertura menor en función de una adquisición

