

Satisfação do cliente Mongeral Aegon supera média de mercado financeiro

A metodologia NPS (Net Promoter Score) é uma ferramenta utilizada pelas grandes empresas para medir o crescimento e a fidelização dos clientes, a partir de uma única pergunta.

“Considerando uma escala de 0 a 10, o quanto você recomenda a Mongeral Aegon para um colega ou amigo?”. De acordo com as respostas, os entrevistados foram classificados em “promotores” (que responderam nove ou dez); “neutros” (sete ou oito) e “detratores” (seis ou menos). Ao subtrair a porcentagem de “detratores” da porcentagem de “promotores”, obtida a métrica NPS.

A seguradora obteve 31 pontos como resultado (NPS 31), superando a média das empresas do mercado financeiro (NPS 15). A pesquisa, feita durante 20 dias, foi respondida por 1.010 clientes que possuem pelo menos um produto de vida e proteção e/ou pensão individual.

A alta credibilidade e a qualidade do serviço fornecido pela Mongeral Aegon estão entre os pontos que foram destacados pelos clientes. “A maior vantagem dessa metodologia é a sua simplicidade. É fácil de calcular e permite a qualificação e o aprimoramento das nossas ações por meio da experiência do cliente e da forma como somos vistos”, explica Cláudia Mattioli, gerente de relacionamento.

A Mongeral Aegon está entre as dez maiores seguradoras independentes do Brasil e líder no mercado de fundos de pensão institucionais. Foi a primeira a estruturar o seu portfólio em coberturas individuais que permitem montar planos de acordo com o perfil do cliente, em vez de fazê-lo se adequar a um pacote pronto de benefícios que necessariamente cobre da melhor maneira os riscos sociais a que está exposto. Atualmente, possui 55 sucursais em todo o território brasileiro, que servem de base para o trabalho de 4 mil consultores de benefícios parceiros. A empresa tem em seu DNA a ética, a inovação e o pioneirismo, e atende hoje a mais de 600 mil clientes de todas as classes sociais, espalhados por todo o Brasil. Desde 2009, a empresa faz parte do Grupo AEGON, um dos dez maiores grupos seguradores do mundo, presente em mais de 20 países, com mais de 40 milhões de clientes, 25 mil funcionários e ativos de mais de € 420 bilhões.

Aqui você encontra [notícias sobre a](#)

[previdência](#) e fica por dentro de tudo o que acontece

Sobre o Autor

Aplice é uma revista dirigida a todos os segmentos do mercado de seguros: corretores, seguradores, resseguradores, técnicos de seguros, entidades do setor, gerentes de risco e empresas interessadas no segmento de seguro do País.

Source: <http://www.artigopt.com>