

Avaliação da Satisfação com a Resolução de Sinistros Seguro Automóvel – Danos Materiais

A Fidelidade Mundial e Império Bonança têm consistentemente apostado na excelência da resolução de sinistros como factor diferenciador do seguro.

Assim, no sentido de avaliar e procurar melhorar cada vez mais os níveis de serviço, implementámos em 2009 um processo de avaliação de vários aspectos: desde a rapidez na resolução do processo, à simpatia e profissionalismo dos colaboradores e à qualidade da reparação do veículo.

Dos resultados obtidos destacam-se os seguintes dados:

- 79,8 % das pessoas que tiveram acidentes ficaram satisfeitas / muito satisfeitas com o serviço e a assistência prestada pela Fidelidade Mundial e Império Bonança;
- Cerca de 90% afirmam que recomendariam os nossos serviços, com base na experiência da resolução do seu sinistro;
- A satisfação com a rapidez do processo mereceu a nota 8,3 em 10.

Mas este foi um primeiro passo. A avaliação permanente ao serviço, que agora iniciámos, permitirá melhorar a nossa prestação

Porque o valor do Seguro Automóvel também se vê no momento em que há um acidente, queremos garantir que os serviços da companhia **"na hora da verdade, funcionam"**.



Ficha Técnica: Estudo de opinião efectuado pela TNS Euroteste, entre 22/12/2009 e 05/01/2010, a 1.002 indivíduos com acidentes automóvel de que resultaram danos materiais, regularizados pela Fidelidade Mundial ou Império Bonança. O erro máximo da amostra é de 2,23%, para um grau de confiança de 95%.

A Campanha

Com base nos resultados do estudo, foi desenvolvida uma campanha de comunicação com enfoque no serviço exemplar na resolução de sinistros sublinhando que 79,8% das pessoas que tiveram acidentes ficaram muito satisfeitas com a forma como decorreu o tratamento de todo o processo.

Com a assinatura **"Seguros Fidelidade Mundial / Império Bonança. Na hora da verdade, funcionam"**, a campanha tem como objectivo recordar a Clientes e ao público em geral, que o verdadeiro valor do seguro automóvel se avalia no momento em que há um acidente.



A campanha, que decorre até 15 de Julho, estará presente na televisão, rádio, imprensa e nas Agências e Mediadores da Fidelidade Mundial e Império Bonança através de cartazes e folhetos.



Filme

