

LISBOA, 03 DE DEZEMBRO DE 2013.

Estudo avalia satisfação com resolução de sinistros Multirriscos Habitação Fidelidade.

Numa escala de 1 a 10, a FIDELIDADE obteve uma média de 8,0 num estudo realizado para avaliar o grau de satisfação com a resolução de sinistros multirriscos habitação por parte da seguradora.

O estudo realizado pela Consulmark ouviu por inquérito telefónico as opiniões de 330 indivíduos que tiveram um sinistro de Multirriscos Habitação recentemente, cuja regularização foi assegurada pela FIDELIDADE. Foram avaliados os principais momentos de regularização de sinistro, a satisfação global e a recomendação da Companhia. Na escala de Satisfação, 1 significa muito insatisfeito e 10 muito satisfeito.

Das categorias avaliadas, a que registou o valor mais alto foi a participação do sinistro com uma média de 8,5, enquanto a avaliação do dano atingiu uma média de 7,9.

Nas categorias “reparação do dano” e “acompanhamento durante o processo”, a satisfação global com a FIDELIDADE chegou aos 8,2.

A Recomendação da Companhia obteve um valor médio de 8,1.

Rita Sambado, diretora de marketing da FIDELIDADE revela que “estes estudos são realizados regularmente na Companhia e são muito importantes porque nos permitem aferir da satisfação dos Clientes e deixam-nos indicações de aspetos em que podemos melhorar. São uma ferramenta essencial de fidelização de clientes. Clientes satisfeitos são a nossa prioridade e representam o orgulho e reconhecimento do trabalho que desenvolvemos internamente na procura das melhores soluções e na excelência do serviço.

Ficha técnica

O estudo foi realizado pela empresa Consulmark.

Universo

Indivíduos com experiência de sinistros de Multirriscos Habitação recente, cuja regularização do processo de sinistro encerrou entre 1 de janeiro e 31 de agosto de 2013 e foi regularizado pela Fidelidade.

Amostra

330 inquiridos.

Recolha da Informação

A recolha da informação decorreu entre 25 de setembro e 9 de outubro de 2013 e foi efetuada através do método da entrevista telefónica com recurso ao Sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interview). Foi utilizado um questionário estruturado contendo perguntas fechadas e abertas.