Certificação avalia a experiência e o nível de recomendação das marcas a partir da metodologia NPS, destacando a percepção positiva dos próprios consumidores



Equipe de Relacionamento, Experiência e Inteligência de Clientes da Mapfre recebe a certificação “O Cliente Recomenda"

A Mapfre, companhia global de seguros e serviços financeiros, foi certificada com o selo “O Cliente Recomenda”, concedido pela SoluCX, empresa brasileira de tecnologia, consultoria e inteligência especializada na gestão da experiência de clientes.

A seguradora foi reconhecida nas categorias “Seguros Automotivos” e “Seguros Pessoais”, por meio de uma avaliação da experiência e do grau de recomendação das marcas a partir da opinião direta dos consumidores, utilizando a metodologia NPS (Net Promoter Score).

Para conquistar a certificação, as empresas passam por critérios rigorosos de avaliação, que incluem atingir um volume mínimo representativo de respostas de clientes reais e alcançar uma nota de NPS superior à média de seus respectivos segmentos. A certificação reflete a estratégia da Mapfre de ouvir continuamente seus segurados para identificar oportunidades de melhoria nas jornadas de contratação, atendimento e assistência, em um setor no qual segurança, proximidade e agilidade no atendimento são pontos cada vez mais decisivos.

"Receber o selo 'O Cliente Recomenda' tem um valor muito especial para nós porque nasce diretamente da voz e da percepção de quem escolhe a Mapfre para proteger o que mais importa. Isso reforça o nosso compromisso diário em colocar o cliente no centro de nossas decisões, transformando a escuta ativa em evolução concreta nos nossos produtos e serviços", destaca João Rafael Putini, superintendente de Relacionamento, Experiência e Inteligência de Clientes da Mapfre.

"Mais do que celebrar um indicador, esse reconhecimento demonstra a confiança construída na

relação de longo prazo com os consumidores. Seguiremos aprimorando nossas jornadas e processos para entregar experiências cada vez mais simples, próximas e relevantes", conclui.

Com a premiação, a companhia reafirma seu posicionamento no mercado segurador ao unir proximidade, eficiência operacional e foco contínuo na satisfação do consumidor em todas as etapas de relacionamento.

Fonte: InPress Porter Novelli, em 23.11.2026