



Comunicato Stampa

Milano, 8 febbraio 2018

AXA Italia sceglie la trasparenza: online le recensioni dei clienti per continuare a migliorare il servizio e reinventare l'assicurazione

AXA Italia pubblica online e in totale trasparenza i feedback dei propri clienti relativi alla gestione dei sinistri e all'assistenza ricevuta, con la certificazione di un istituto indipendente. Già online 6000 opinioni certificate con un punteggio di 4,5 stelle su 5.

Dare voce ai propri clienti, ascoltando le loro esigenze e supportandoli in tempi brevissimi in caso di necessità. Ma soprattutto certificare l'intero processo di ascolto attraverso la pubblicazione nel [sito aziendale](#) dei feedback ricevuti.¹

AXA Italia ha deciso di pubblicare in totale trasparenza ed in forma anonima il 100% dei feedback dei propri clienti relativi alle esperienze di sinistro e di assistenza ricevuta, con la certificazione rilasciata da un istituto terzo ed indipendente, [eKomi](#), leader mondiale in materia di rating e review, che verifica tutte le valutazioni per accertarne l'autenticità.

Dal lancio del servizio la risposta è stata molto positiva con circa **6000 opinioni da parte dei clienti già online** e che hanno dato al servizio di AXA Italia un punteggio pari a **4,5 stelle su 5**.

“Sappiamo bene che oggi i clienti si fidano del giudizio di altri clienti: il mondo digitale ci offre la grande opportunità di potenziare la nostra relazione con loro”. - ha dichiarato **Patrick Cohen, CEO del Gruppo AXA Italia**. “Pubblicare online i feedback dei nostri clienti crea una vera cultura del dialogo e della trasparenza e ci aiuta a migliorare ogni giorno i nostri servizi per aiutare le persone a vivere meglio”.

La realizzazione del progetto di AXA Italia, Transparency Instant Customer Feedback, ha coinvolto tutti i team che entrano in gioco nel processo di ascolto e relazione con i clienti (tra cui Customer, Transformation e Sinistri). Questo ha permesso di trasformare in vere “case history” le esperienze vissute direttamente dalle persone che hanno sperimentato l'assistenza fornita. Questi case history diventano a loro volta patrimonio prezioso per la compagnia sempre alla ricerca del costante miglioramento di processi e servizi.

Per migliorare costantemente la customer experience, il servizio consente inoltre al cliente di essere ricontattato in automatico e vedere gestita la sua richiesta in un tempo medio di 16 ore.

Per saperne di più visita www.axa.it

Per rimanere aggiornato su tutti i temi di innovazione: natiper.it

¹ Non vengono pubblicati commenti non pertinenti o che includono contenuti o un linguaggio incitanti all'odio, pregiudizi, minacce e insulti personali. Nel rispetto della privacy i feedback sono pubblicati in forma totalmente anonima.



Gruppo AXA Italia

Con 165.000 dipendenti e 107 milioni di clienti in 64 Paesi, il Gruppo AXA è tra i leader mondiali nel settore della protezione e primo brand assicurativo al mondo per il 9° anno consecutivo secondo la classifica Interbrand 2017. Il mestiere di AXA è la protezione: una missione che si traduce nell'aiutare i clienti a vivere con serenità ogni fase della loro vita, accompagnandoli con soluzioni e servizi di protezione adattabili alle diverse esigenze. Forte di una rete agenziale altamente professionale, composta da circa 650 agenzie, e tra i leader di mercato nella bancassicurazione, a partire dalla partnership con il Gruppo Montepaschi, AXA è presente in Italia in una logica multi distributiva, attraverso il Gruppo AXA Italia, di cui fanno parte AXA Assicurazioni e AXA MPS. Per ulteriori informazioni consultare il sito internet: www.axa.it.

Media Relations

AXA Italia

Eleonora Mecarelli

eleonora.mecarelli@axa.it

06 50870257

Ufficio Stampa

Havas PR Milan

Marco Fusco

marco.fusco@havaspr.com

02 85457029 - 345 6538145

Rafaella Casula

rafaella.casula@havaspr.com

02 85457056

Federico Nascimben

federico.nascimben@havaspr.com

02 85457081
