# Warszawa, 2023-09-11

# 

# 

**Klienci zabrali głos: Punkta ponownie Firmą Przyjazną Klientowi**

[informacja prasowa]

**Punkta drugi rok z rzędu osiągnęła bardzo wysokie wyniki certyfikacyjne programu Firma Przyjazna Klientowi. Indeks FPK wyniósł 92%, plasując Punktę powyżej progu pozytywnej certyfikacji. Firma otrzymała we wszystkich badanych obszarach oceny od klientów na poziomie minimum 90%.**

Badanie zostało zrealizowane przez Experience Institute techniką CAWI, w dniach od 6 lipca do 10 sierpnia 2023 roku na grupie N=711 klientów Punkty. Badani docenili przede wszystkim pracowników Punkty (ich uprzejmość, kompetencje) oraz korzystne, atrakcyjne oferty (niskie ceny). Były to dwie najczęściej wymieniane spontanicznie mocne strony firmy.

**Klienci promują Punktę - bardzo wysoki wskaźnik NPS**

Szczególnie wyróżnia się wysoki wskaźnik NPS (Net Promoter Score) czyli promotorów marki. **NPS Punkty wynosi aż 58**, czyli **niemal dwukrotnie więcej od średniej wyników laureatów certyfikatu** Firma Przyjazna Klientowi (średni wynik to 32). Oznacza to, że odsetek osób, które są skłonne polecać usługi Punkty przyjaciołom i znajomym w bardzo wysokim stopniu przewyższa odsetek krytyków marki. Co symptomatyczne, **w branży ubezpieczeniowej już wyniki na poziomie średniej (np. powyżej 30) komunikowane są przez podmioty jako sukces**.

* Drugi konsekutywny rok, w którym Punkta jest tak wysoko oceniana przez Klientów to zdecydowany sukces całego zespołu. Często powtarzające się w głosach Klientów pochwały dla doradców są potwierdzeniem, że stawiamy na wysoką jakość obsługi i przez to **realizujemy naszą obietnicę, którą są “ubezpieczenia trafione w punkt”**. Szczególnie wysokie oceny otrzymywaliśmy od klientów, którzy już co najmniej dwukrotnie nabywali u nas produkty ubezpieczeniowe. **Po dwóch latach obecności marki Punkta na rynku widzimy stabilne fundamenty dalszego wzmacniania naszej pozycji jako zaufanego dystrybutora** - komentuje Michał Daniluk, prezes zarządu Punkta sp. z o.o.

W dalszej kolejności w poczuciu klientów Punkta wyróżnia się dużym wyborem ubezpieczeń, szybkością działania, dostarczaniem rzetelnych informacji (analizy rynku), dobrym kontaktem, użyteczną porównywarką ubezpieczeń.

Spontanicznie wymieniane aspekty, które ułatwiały klientom Punkty zakup ubezpieczenia, to: łatwy kontakt z doradcą i dobra komunikacja, kompetencje doradców (przekazywanie rzeczowych, jasnych i kompletnych informacji), użyteczna porównywarka ubezpieczeń, możliwość zakupu online, bez wychodzenia z domu i bez zbędnej (w poczuciu klientów) papierologii, atrakcyjna cena ubezpieczenia, miła i empatyczna obsługa.

**Mocne strony dystrybutora? Doradcy i porównywarka**

26% ankietowanych spośród tych, którzy udzielili dodatkowych wyjaśnień, wskazało “dobry kontakt z doradcą i dobrą komunikację” z Punktą jako najważniejsze ułatwienie oferowane przez markę podczas zakupów. Dodatkowo - w porównaniu z zeszłorocznym badaniem **trzykrotnie wzrosła liczba osób, które wskazały porównywarkę ubezpieczeń online** na punkta.pl jako użyteczną(na ten aspekt wskazało 14% badanych, podczas gdy rok wcześniej był to ważny aspekt tylko dla 5%).

Źródło: Raport z ilościowego badania certyfikacyjnego dla firmy Punkta przez Experience Institute Sp. z o.o., sierpień 2023

Autor informacji prasowej: Punkta sp. z o.o.

***Punkta to multiagencja ubezpieczeń, wchodząca w skład Punkta Group.*** *Przez ostatnie 2 lata do drużyny Punkta dołączyły m.in. porównywarka ubezpieczeń mFind, specjalista od likwidacji szkód IsonCare, potentat ubezpieczeń podróżnych w krajach adriatyckich (Coris) oraz polskie multiagencje Arrant Ubezpieczenia i Profi Insurance. W Punkta Group zrzeszona jest szeroka paleta usług: brokerskich, assistance, likwidacji szkód dla klientów korporacyjnych oraz multikanałowa dystrybucja ubezpieczeń dla klientów detalicznych. Rozwój Punkty wspiera duży, zagraniczny inwestor - brytyjski fundusz Pollen Street Capital.* ***Punkta Group tworzy struktury dystrybutora kompletnego****, aktywnego we wszystkich ogniwach łańcucha serwisu ubezpieczeniowego.*