

MetLife Müşteri Memnuniyetindeki Yüksek Başarı Çizgisini Korudu

MetLife Emeklilik ve Hayat, Şikayetvar tarafından müşteri memnuniyetini zirveye taşıyan markaların belirlendiği A.C.E. Awards'ta, 'Emeklilik ve Hayat Sigortası' kategorisinde Silver ödülün sahibi oldu.

Müşteri deneyimini kurum kültürünün merkezine alan MetLife Emeklilik ve Hayat, sektöründe sürdürülebilir başarı modeli oluşturmaya devam ediyor. MetLife, Şikayetvar tarafından düzenlenen ve müşteri memnuniyeti alanında sektörün en prestijli organizasyonları arasında gösterilen A.C.E. Awards'ın (Achievement in Customer Excellence) "Emeklilik ve Hayat Sigortası" kategorisinde, Silver ödülüne layık görüldü.

59 sektörden 194 bin marka, 11,2 milyon bireysel üye ve milyonlarca aylık ziyaretçiyi buluşturan Şikayetvar, markaların şikâyet yönetim süreçleri ile müşteri memnuniyet düzeylerini değerlendirdiği A.C.E. Awards'ın bu yıl 11'incisini gerçekleştirdi. Firmaların şikâyet verileri, pazar payları ve 1,5 milyon kişinin katılımıyla gerçekleştirilen anket sonuçlarına dayanarak hazırlanan "Müşteri Deneyim Endeksi Araştırması" kapsamında; cevaplama hızı, şikâyet oranı, çözüm süresi, memnuniyet düzeyi, teşekkür oranı ve markayı tercih etme oranı gibi başlıklar üzerinden detaylı analizler yapıldı. Tüm değerlendirmelerin sonucunda MetLife, "Emeklilik ve Hayat Sigortası" kategorisinde Silver ödülünü almaya hak kazandı.

MetLife Emeklilik ve Hayat Genel Müdürü Deniz Yurtseven, ödül hakkındaki görüşlerini şu şekilde aktardı: "Müşteri deneyimini yalnızca bir performans göstergesi değil, kurum kültürümüzün temel taşı olarak görüyoruz. Geçtiğimiz yıl aldığımız ödülün ardından bu yıl da Silver ödüle layık görülmemiz, istikrarlı yaklaşımımızın ve ekiplerimizin özverili çalışmalarının somut bir göstergesi. Şikâyet yönetim süreçlerimizi sürekli geliştiriyor, müşterilerimizin geri bildirimlerini iş yapış biçimimizin merkezine alıyoruz. Dijitalleşme yatırımlarımız ve veri odaklı yaklaşımımız sayesinde müşteri memnuniyetinde sürdürülebilir bir başarı modeli oluşturmayı hedefliyoruz. Kullanıcı geri bildirimlerini şeffaf bir şekilde izleyerek doğru stratejiler geliştirmemize katkı sunan Şikayetvar platformunda bu ödüle layık görülmek bizim için ayrı bir gurur kaynağı. Bu başarıda emeği bulunan tüm çalışma

arkadaşlarıma teşekkür ediyor, müşterilerimize bize duydukları güven için ayrıca şükranlarımı sunuyorum.”

MetLife hakkında:

MetLife, Inc. (NYSE: MET), kendisine bağlı ortaklıkları ve iştirakleri (“MetLife”) aracılığıyla bireysel ve kurumsal müşterilerinin daha güvenli bir gelecek inşa etmelerine yardımcı olmak için sigorta ürünleri, yıllık gelir sigortaları, çalışan yan hakları ve varlık yönetimi alanlarında hizmet veren, dünyanın önde gelen finansal hizmet şirketlerinden biridir. 1868’de kurulan ve dünya çapında 40’tan fazla pazarda faaliyet gösteren MetLife; Amerika Birleşik Devletleri, Asya, Latin Amerika, Avrupa ve Ortadoğu’da pazar lideri konumundadır. Ayrıntılı bilgi için www.metlife.com adresini ziyaret edebilirsiniz.

Detaylı bilgi için:

Bersay İletişim Danışmanlığı

Özlem KAMER TERCANLI / 0505 356 67 56 ozlem.kamer@bersay.com.tr