

INTERNO:

DKV es la aseguradora mejor valorada por clientes, empleados, médicos y mediadores

El informe de reputación RepTrak, del Reputation Institute, confirma la satisfacción de sus grupos de interés

DKV Seguros goza de una buena reputación entre los grupos que mantienen una relación directa con la compañía además de una clara disposición a recomendarla y hablar positivamente de ella, según el estudio de Reputación Corporativa Multistakeholder **RepTrak**, que se realiza entre empleados, clientes, mediadores y médicos. Esta metodología ha testada internacionalmente ha sido desarrollada por el Reputation Institute para la medición de la reputación de una empresa, en función de la estima, admiración, confianza e impresión que despierta dicha compañía entre diferentes grupos de interés

La metodología RepTrak™ permite además analizar y determinar qué aspectos del negocio influyen más en la reputación de la empresa desde una perspectiva racional y operativa, con el seguimiento de 23 atributos relacionados con la oferta de productos y servicios, finanzas, liderazgo, innovación, integridad, entorno de trabajo y ciudadanía. Los resultados obtenidos con el modelo RepTrak de reputación ayudan a entender mejor las prioridades de los distintos grupos de interés, diagnosticar riesgos y oportunidades frente a la competencia e incluso establecer las claves que impacten directamente con los comportamientos y actitudes hacia la empresa.

En un sector competitivo, los clientes de DKV Seguros la consideran la **empresa con mayor atractivo emocional** entre las aseguradoras analizadas y se muestran dispuestos a recomendarla a familiares y conocidos. En el informe, asimismo, los consumidores destacan como aspecto clave la **orientación a cliente** a través de una buena oferta de producto, una de las fortalezas clave. Con el fin de ampliarla y actualizarla, DKV Seguros continuará dirigiendo sus esfuerzos hacia la innovación.

En cuanto a la valoración realizada entre empleados, médicos y mediadores, todos ellos consideran que DKV Seguros es la mejor aseguradora entre las analizadas. Su buen cuadro médico, además de su excelente servicio y trato, el compromiso con el cliente, su eficacia y la gran amplitud de su oferta son algunos de los aspectos que cuentan con mayor estimación.

La valoración de todos los grupos con los que posee relación directa es muy positiva, sobre todo, en cuestión de oferta y ciudadanía (en referencia a su apoyo a causas sociales, protección del medio ambiente y contribución positiva a la sociedad en general). Además, en lo que concierne al bienestar de sus empleados, el grado de satisfacción es también muy alto, ya que la gran mayoría de sus trabajadores tiene muy buena opinión de la compañía en todas sus dimensiones.

Los resultados del **Estudio de Satisfacción de clientes 2010**, realizado por la propia compañía confirman estos datos, ya que reflejan que el 91% de sus asegurados están satisfechos o muy satisfechos con sus servicios y el 85% lo recomendaría a familiares y amigos. En términos



geográficos, el orden de satisfacción por sucursal es el siguiente: Logroño (96,4%), Zaragoza (96,2%), San Sebastián (93,5%) y Valencia (93,1%).

Entre los servicios mejor valorados por los clientes, se encuentran las visitas concertadas en consultas ambulatorias (un 97% está satisfecho o muy satisfecho), y el mismo porcentaje se da en el caso de las visitas a clínicas concertadas. Los resultados son también positivos en cuanto al nivel de satisfacción del servicio de autorizaciones (un 86,3% está satisfecho o muy satisfecho) y el trámite de reembolso (el alto grado de satisfacción se traduce en un 83%). Asimismo, el 86% de los clientes no se ha visto en la necesidad de contactar con DKV Seguros para dirigir una queja o reclamación. En el caso de los que sí lo han hecho, la gran mayoría (un 72%) ha expresado su satisfacción.

Estos datos vienen a **complementar** los buenos **resultados** obtenidos por DKV Seguros en el **Índice Stiga de Satisfacción del Consumidor Español** (ISSCE) relativos a 2010, que acaban de presentarse y en los que la compañía encabeza el ranking dentro de los seguros de salud.

