



BNP PARIBAS  
CARDIF

# HYPOTHEEK AFLOS VERZEKERING: TEVREDENHEID AANVRAAGMOMENT 2019



# GEMIDDELD RAPPORTCIJFER

Hoe tevreden bent u over BNP Paribas Cardif tot nu toe?



## Wat maakt dat u dit cijfer geeft?

*"Alles loopt tot nu toe vlot en de e-mailberichten die ik heb gekregen zijn duidelijk en goed te begrijpen. De vragenlijst was duidelijk en niet te lang."*

*"Duidelijke informatie waarmee deze verzekering to-the-point is. Weet precies waar ik aan toe ben zonder te veel poespas."*

*"De aanmelding voor de Hypotheek Aflos Verzekering verliep soepel en de documentatie werd netjes gemaild en per post (in een verzekeringsmap) verstuurd."*

*"Omdat de informatie in begrijpelijke zinnen is uitgelegd met voldoende mogelijkheden tot extra uitleg. Complimenten daarvoor!"*



## CUSTOMER EFFORT SCORE (CES)

Hoe eenvoudig was het om klant bij ons te worden?



*CES: percentage 9-10 minus percentage 0-6.  
Deze score is geen percentage.*



## NET PROMOTER SCORE (NPS)

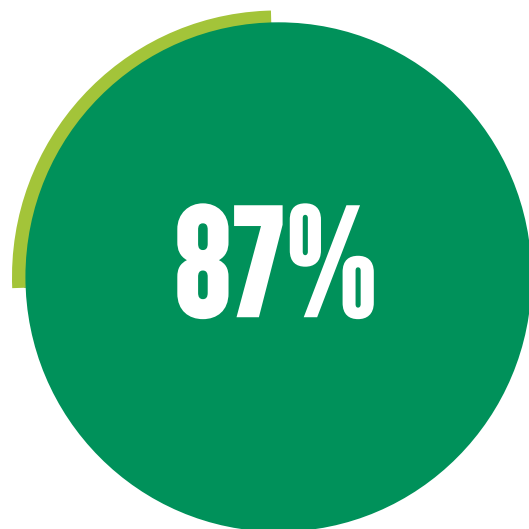
Hoe waarschijnlijk is het dat u ons aanbeveelt aan vrienden of familie?



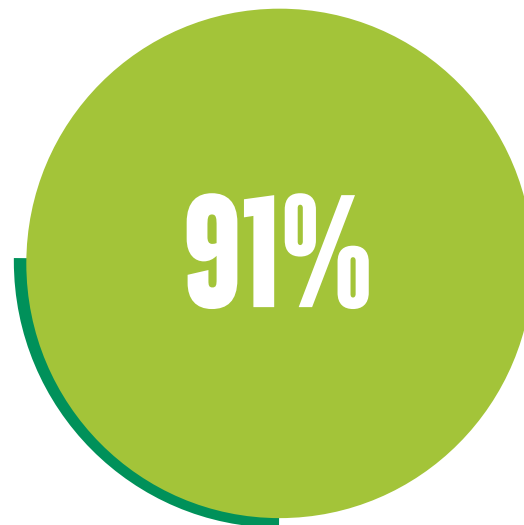
*NPS: percentage 9-10 (promoters) minus percentage 0-6 (detractors).  
Deze score is geen percentage.*

# TEVREDENHEID PRODUCTASPECTEN

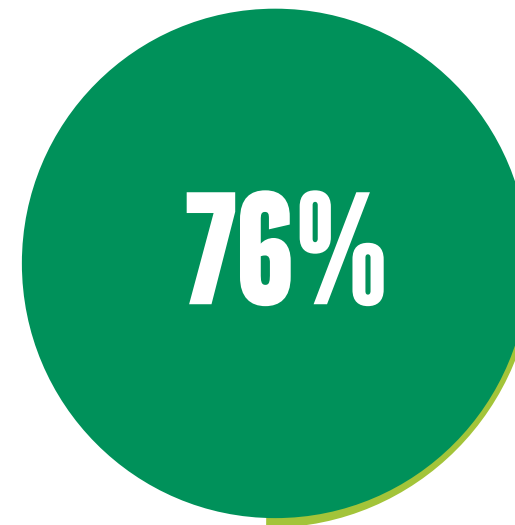
Hoe tevreden bent u over onderstaande aspecten?



De mate waarin de verzekering aansluit op uw behoeften



De mate waarin u een goed beeld hebt van wat de verzekering u biedt



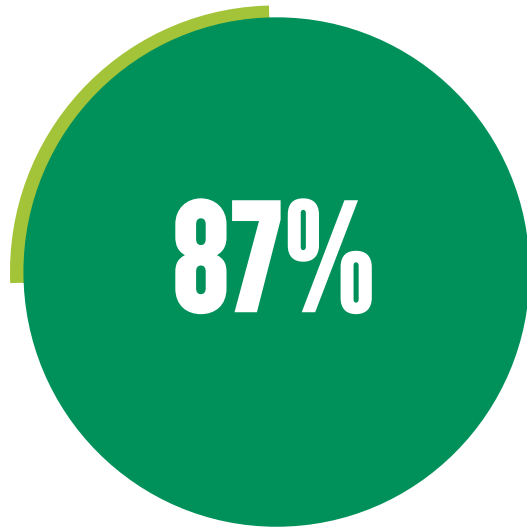
De prijs-kwaliteitverhouding van de verzekering

% (zeer) tevreden

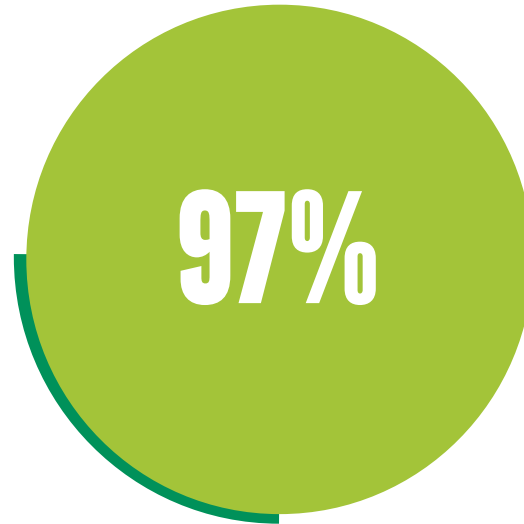


# TEVREDENHEID ONLINE AFRONDEN AANVRAAG

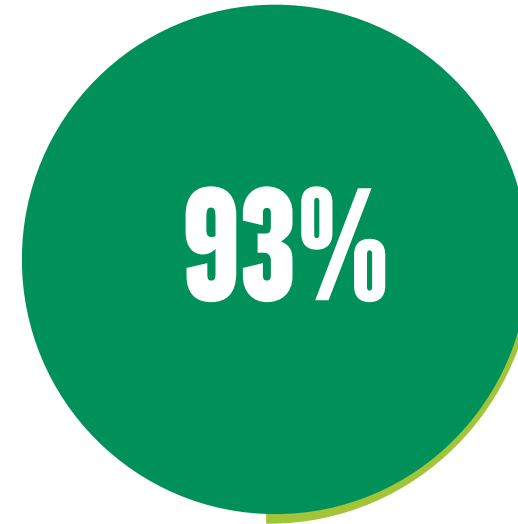
Hoe tevreden bent u over het online afronden van uw aanvraag?



Het gemak van het online afronden van uw aanvraag



De begrijpelijkheid van de informatie



De klantvriendelijkheid van het taalgebruik

% (zeer) tevreden





BNP PARIBAS  
CARDIF

**THANK YOU!**