



LE RAPPORT SUR LA PROTECTION DES REMBOURSEMENTS

/ The refund protection report: France

Les idées et les tendances de plus de **600** personnes interrogées qui ont acheté des billets pour des événements en direct, réservé un hébergement et/ou un billet d'avion.

/ Insights and trends from more than **600** respondents who have bought live event tickets, booked accommodation and/or booked airfare



TABLE OF CONTENTS

Le rapport sur la protection des remboursements: France

01

The Refund Protection Report: France

16

QUI NOUS AVONS INTERROGÉ

Dans ce rapport, nous faisons référence aux groupes de répondants suivants



Ceux qui ont acheté un billet pour un événement en direct



Ceux qui ont réservé un logement



Ceux qui ont réservé un billet d'avion



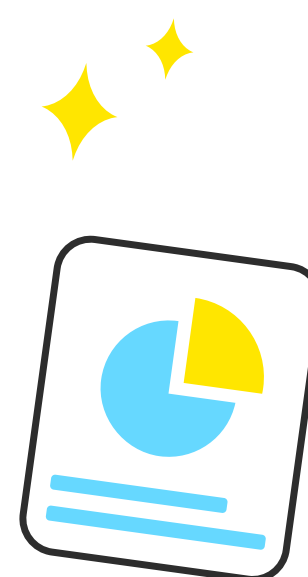
CE QUE VOUS TROUVEREZ DANS CE RAPPORT

Une enquête qui analyse les expériences de remboursement et l'intérêt pour la protection de remboursement « Annuler pour n'importe quelle raison » parmi les spectateurs d'événements en direct et les voyageurs.

Ce rapport, de Cover Genius, l'insurtech pour la protection intégrée, et de la société de recherche Momentive.ai, examine les expériences de remboursement et l'intérêt des consommateurs à ajouter la protection de remboursement « Annuler pour n'importe quelle raison » (CFAR) à leur prochain billet d'événement en direct, billet d'avion ou voyage avec hébergement.

Le rapport est basé sur une enquête menée en février 2023 auprès de 10304 consommateurs selon le recensement dans huit pays différents : États-Unis, Royaume-Uni, Australie, Japon, Corée du Sud, Brésil, Allemagne et France.

Les répondants ont répondu à jusqu'à 33 questions pour savoir : s'ils avaient acheté la protection contre le remboursement pour un événement en direct, un billet d'avion ou un hébergement lors d'un voyage, leur expérience de demande de remboursement et leur intérêt à ajouter la protection CFAR à leur prochain achat ou réservation.



636

CLIENT INTERROGÉ

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

Les consommateurs qui cherchent à acheter des billets ou à faire des réservations - que ce soit pour des événements en direct, des billets d'avion ou d'autres hébergements lors de voyage - souhaitent ajouter la protection « Annuler pour n'importe quelle raison » (CFAR) qui leur permet de soumettre des demandes de remboursement sans avoir à fournir de documentation, telle que une note du médecin ou une preuve d'interruption du transport. Selon la recherche, la majorité des consommateurs (**60 %**) sont très susceptibles d'acheter un billet ou de réserver un voyage s'ils ont la possibilité d'acheter une protection CFAR, motivés par la commodité d'éliminer les formalités administratives du processus de remboursement.

Non seulement ils sont plus susceptibles d'acheter des billets ou de réserver un voyage, mais les consommateurs sont également prêts à payer plus pour la protection CFAR que pour la protection non CFAR pour la même raison : ils préfèrent la commodité des demandes de remboursement approuvées automatiquement. Les plateformes de billetterie et les fournisseurs de voyages voient également de meilleures expériences client avec la protection CFAR, avec des scores nets de promoteur (NPS) nettement plus élevés pour les clients CFAR que pour les clients non CFAR.

APERÇU

01

64 % des acheteurs de billets pour des événements en direct et/ou un hébergement et/ou un billet d'avion sont très susceptibles d'acheter un billet s'ils avaient la possibilité d'acheter une « protection contre le remboursement » (c'est-à-dire CFAR) qui les rembourse sans avoir à fournir de justificatifs. La probabilité d'achat diminue à **58 %** lorsque la protection contre le remboursement nécessite des documents ou est plus limitée.

APERÇU

02

Dans l'ensemble, les personnes qui ont acheté des billets pour des événements en direct et/ou un hébergement et/ou un billet d'avion sont **1.5x** plus intéressées par l'achat d'une protection pour les remboursements s'il n'y a pas de formalités administratives à remplir pour soumettre une demande de remboursement (**59 %** pour CFAR contre **41 %** si la protection est limitée à certaines raisons telles que la maladie/ blessure et les problèmes de transport).

APERÇU

03

2 répondants sur 10 n'ont pas bénéficié d'une « protection contre le remboursement » pour leur dernier billet d'entrée à un événement en direct et/ou leur hébergement et/ou leur billet d'avion.

APERÇU

04

Les répondants sont prêts à payer **142 %** de plus pour CFAR par rapport à non-CFAR (**29 %** supplémentaires du prix du billet pour la protection de remboursement CFAR contre **12 %** supplémentaires pour la protection de remboursement non-CFAR). Ils sont motivés principalement par la commodité de ne pas avoir à soumettre de documentation (nommé par **62 %** contre **38 %** qui ont désigné la flexibilité de changer d'avis comme leur principal moteur).

APERÇU

05

Parmi les clients qui ont initié des demandes de remboursement, le Net Promoter Score (NPS) moyen pour les clients de la protection « Annuler pour n'importe quelle raison » (soit CFAR) est supérieur de **36 points** à celui des clients non-CFAR (**-44 NPS** pour la demande de remboursement CFAR vs **-80** pour la demande de remboursement hors CFAR).

01

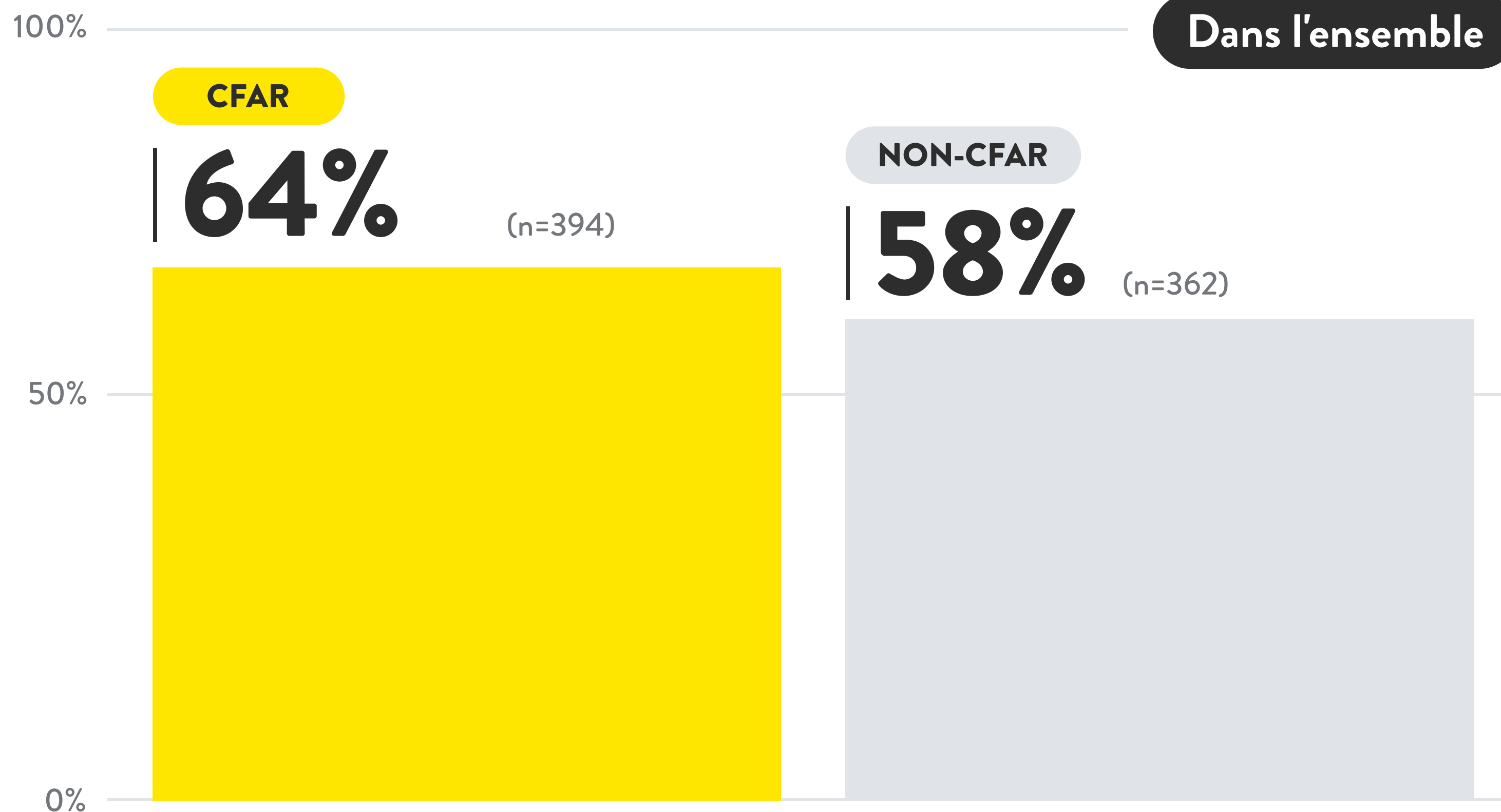
APERÇU

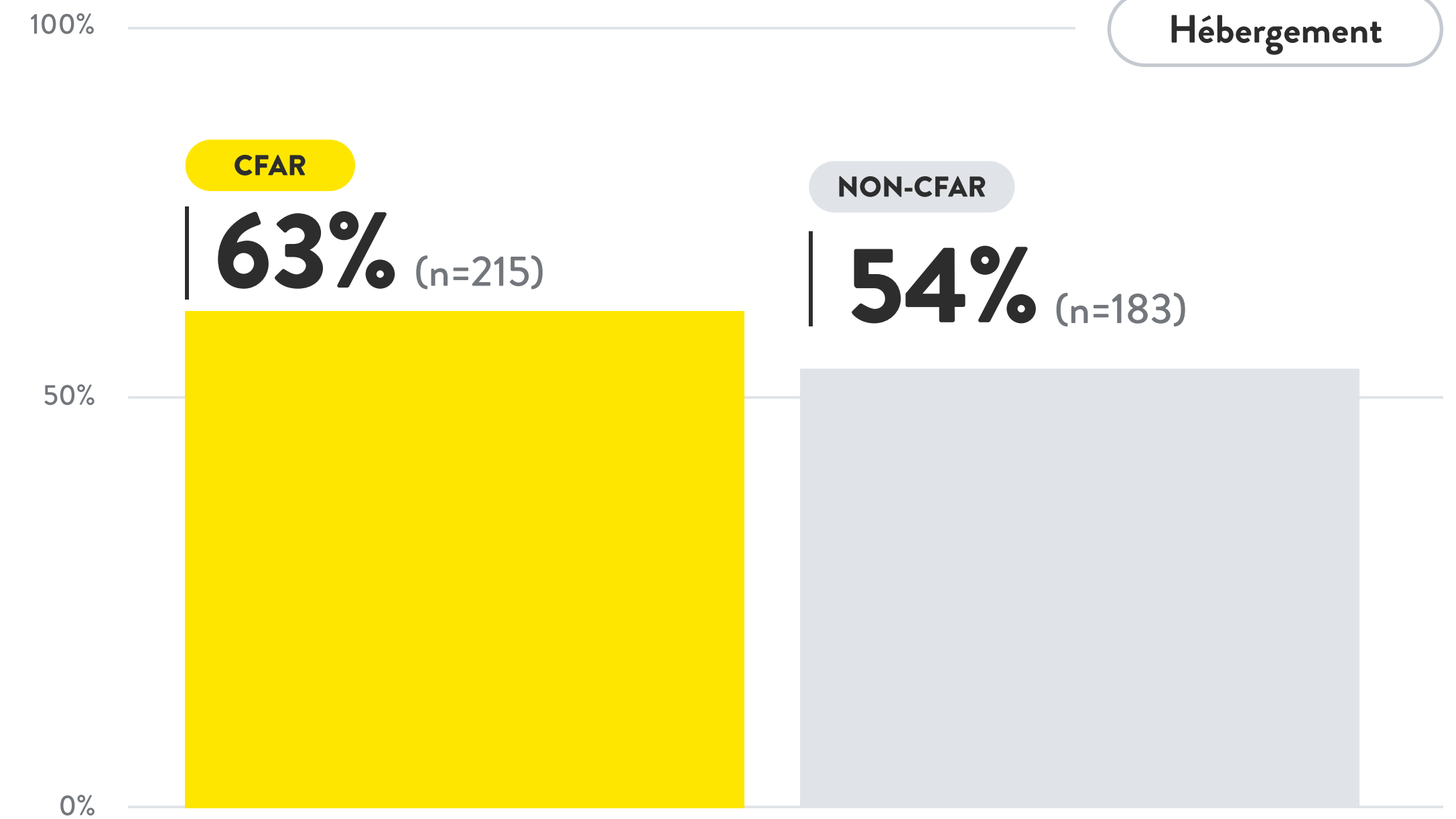
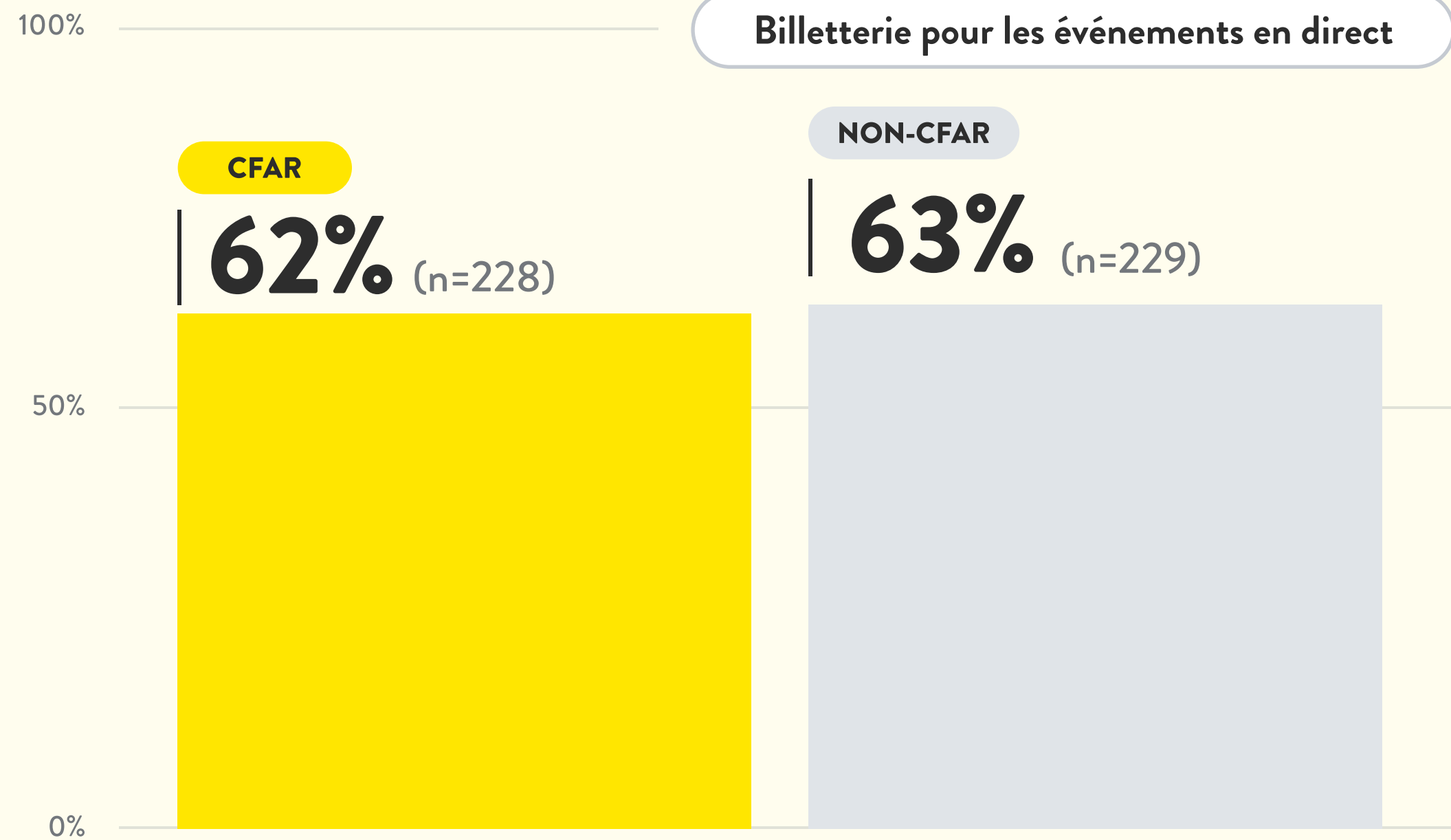
Les participants seraient disposées à acheter un billet pour un événement en direct et/ou un hébergement et/ou un billet d'avion si ils avaient la possibilité d'acheter une protection contre les annulations pour quelque raison que ce soit (CFAR) qui les rembourserait sans qu'il soit nécessaire de présenter des documents

“ À l'avenir, seriez-vous plus enclin à acheter un billet pour un événement en direct ou à réserver un vol/un hébergement si vous avez la possibilité d'acheter une « protection pour les remboursements » qui vous rembourse pour des raisons limitées (raisons médicales ou interruption du transport) ? ”

“ À l'avenir, seriez-vous plus enclin à acheter un billet pour un événement en direct ou à réserver un vol/un hébergement si vous avez la possibilité d'acheter une « protection pour les remboursements » qui vous rembourse pour n'importe quelle raison ? ”

- Les participants seraient très susceptibles d'acheter un billet si ils avaient la possibilité d'acheter la **protection de remboursement CFAR**
- Les participants seraient très susceptibles d'acheter un billet si ils avaient la possibilité d'acheter une **protection contre le remboursement non-CFAR**

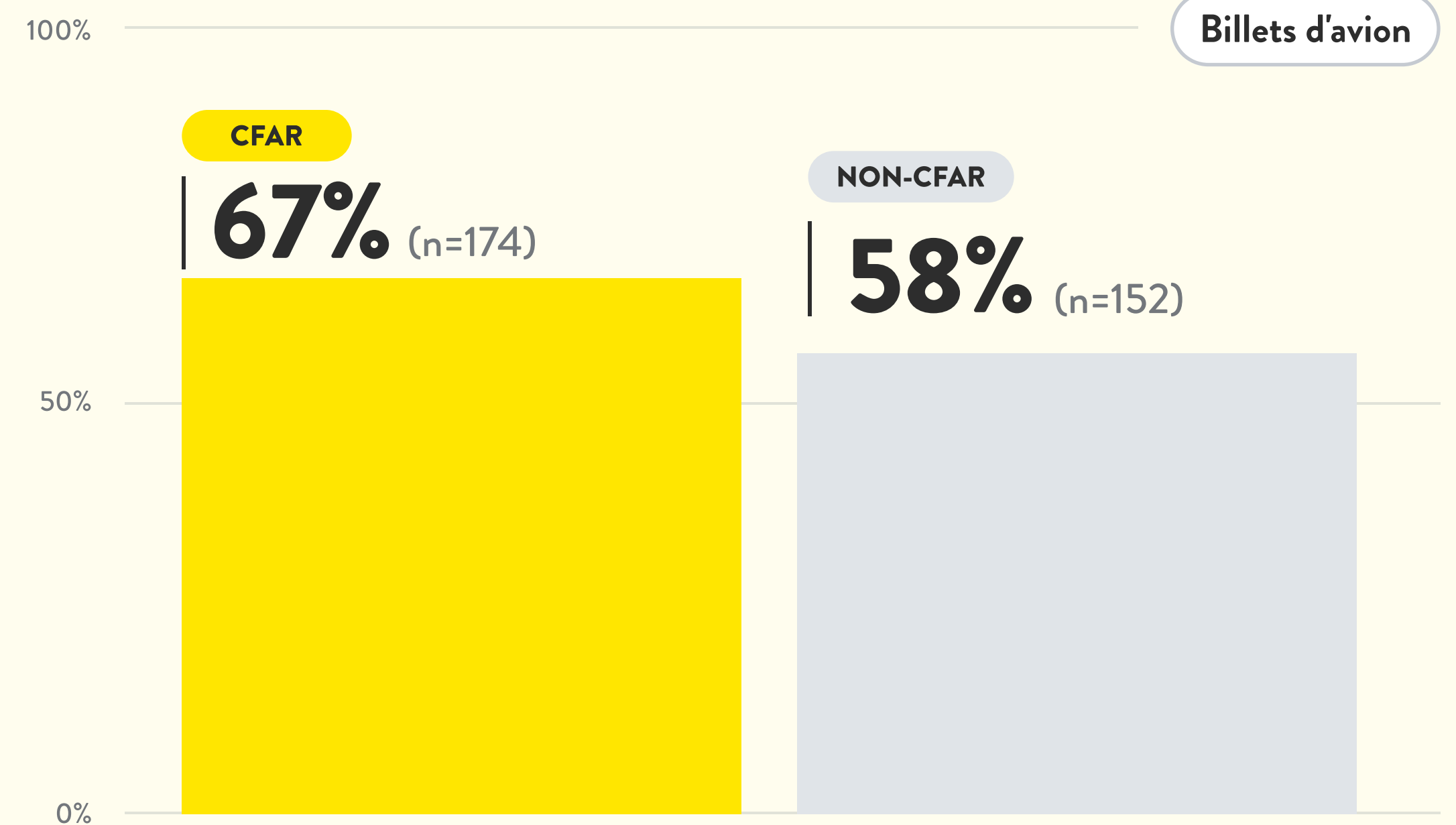


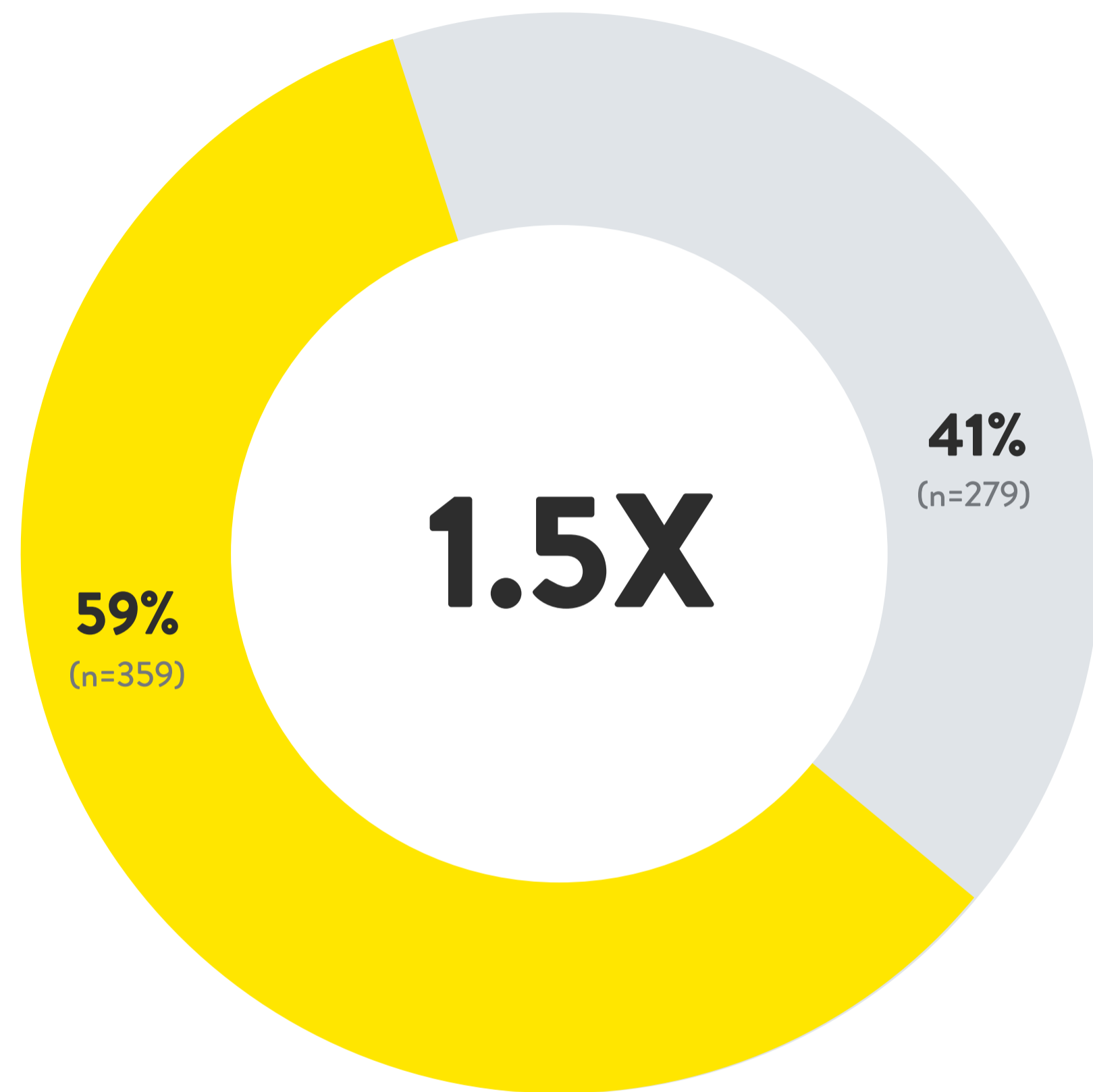


APERÇU 01



Les participants seraient disposées à acheter un billet pour un événement en direct et/ou un hébergement et/ou un billet d'avion si ils avaient la possibilité d'acheter une protection contre les annulations pour quelque raison que ce soit (CFAR) qui les rembourserait sans qu'il soit nécessaire de présenter des documents





Dans l'ensemble

- Les participants qui seraient plus intéressés par l'achat d'une **protection des remboursements CFAR** dans le futur
- Les participants qui seraient plus intéressés par l'achat d'une **protection des remboursements non-CFAR** dans le futur

02



APERÇU

Dans l'ensemble, les personnes qui ont acheté des billets pour des événements en direct et/ou un hébergement et/ou un billet d'avion sont **1,5 fois plus intéressées** par l'achat d'une protection contre les remboursements s'il n'y a pas de formalités administratives à remplir pour soumettre une demande de remboursement que si la protection est limitée à certaines raisons, comme une maladie/ blessure ou des problèmes de transport

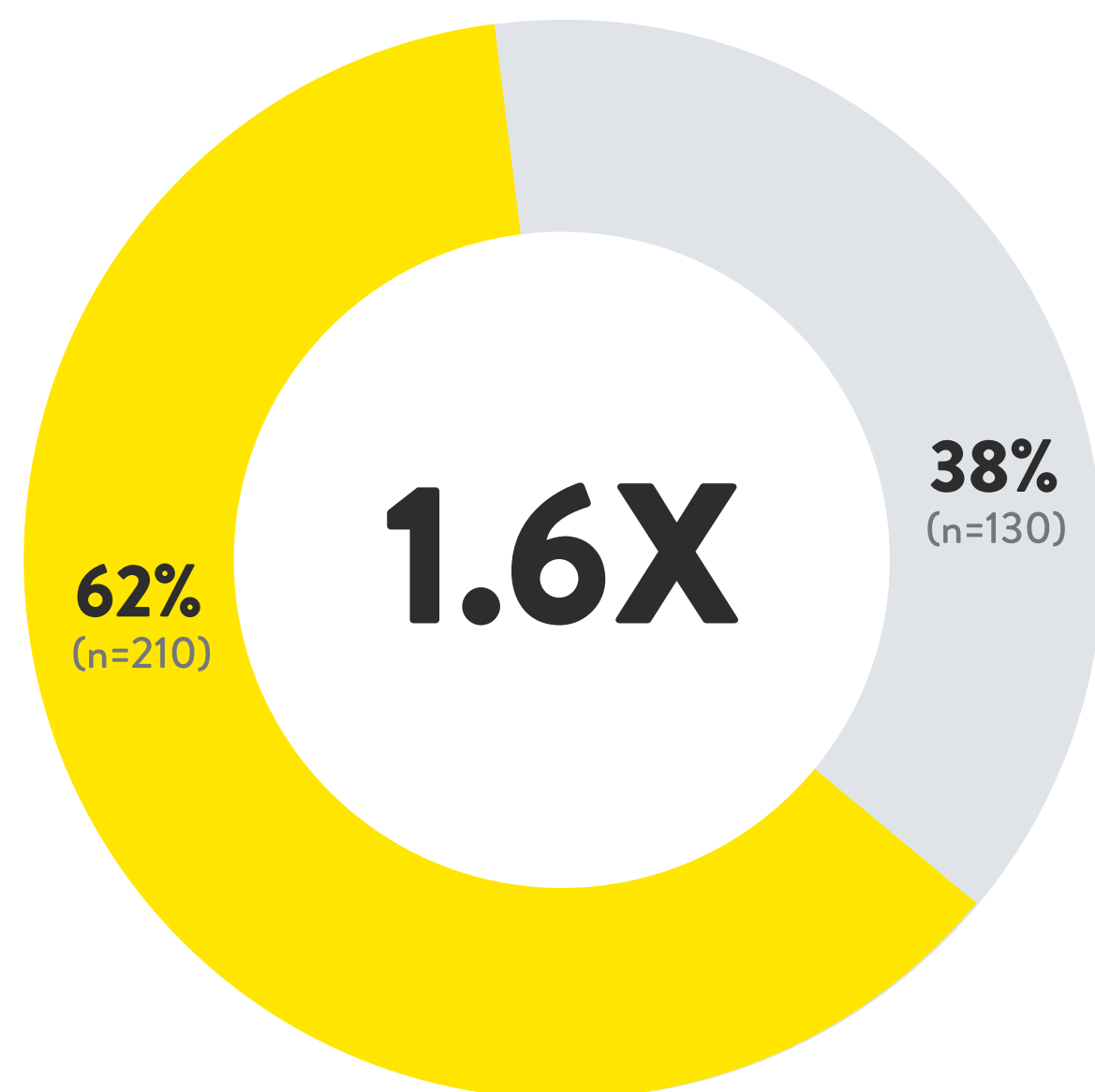
“ À l'avenir, quelle « **protection pour les remboursements** » seriez-vous le plus intéressé à acheter ? ”



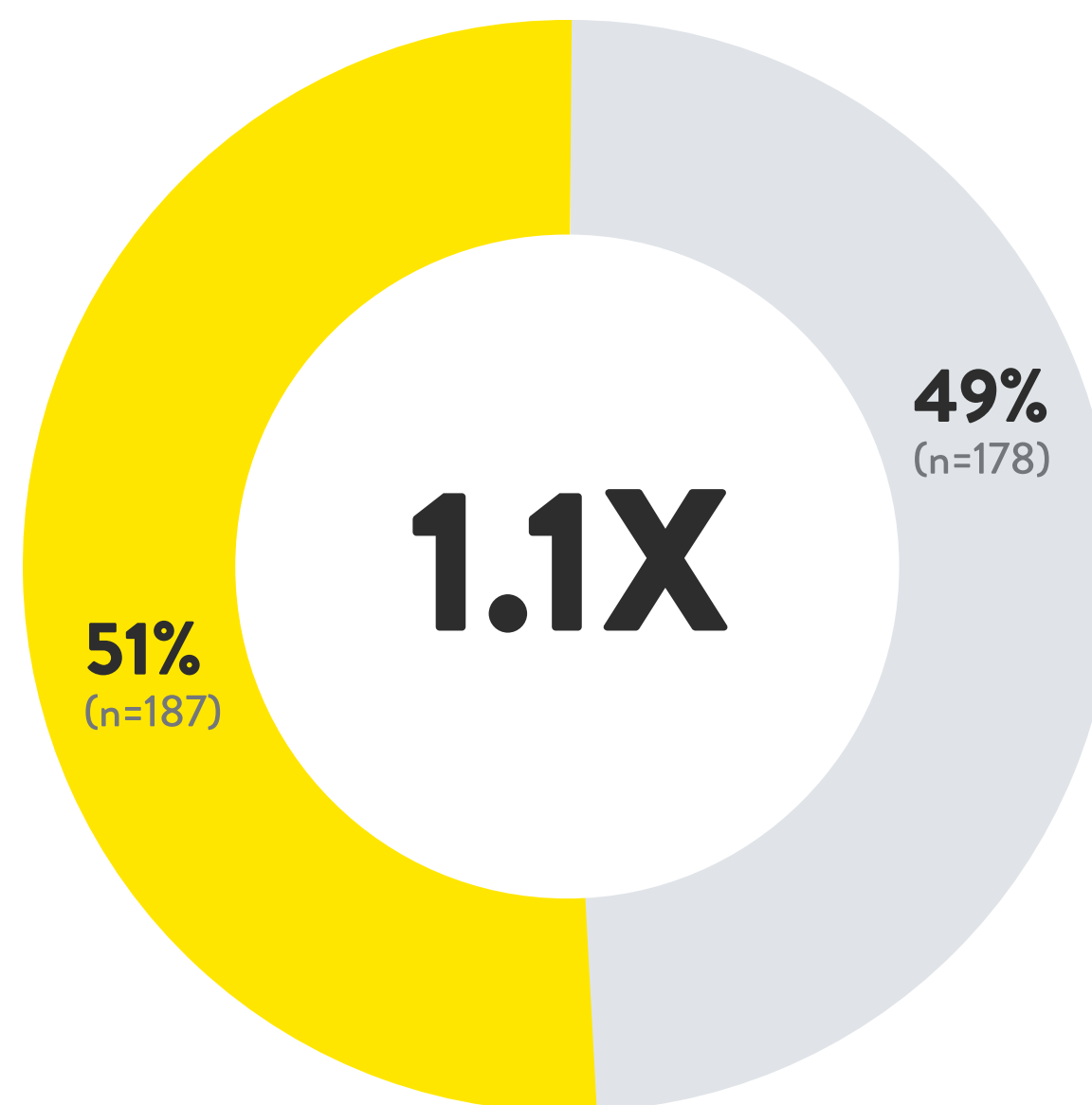
02

APERÇU

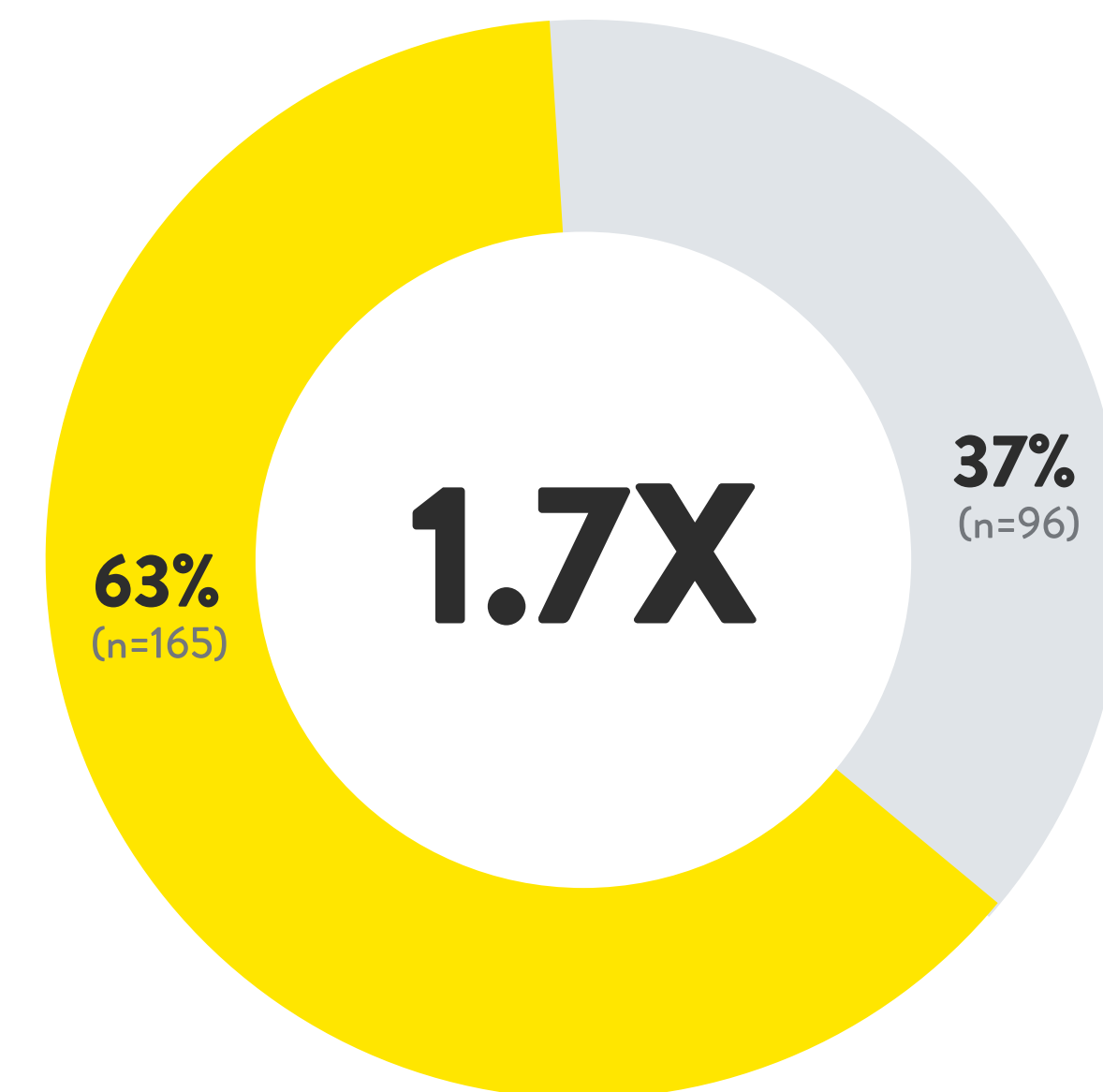
Dans l'ensemble, les personnes qui ont acheté des billets pour des événements en direct et/ou un hébergement et/ou un billet d'avion sont **1,5 fois** plus intéressées par l'achat d'une protection contre les remboursements s'il n'y a pas de formalités administratives à remplir pour soumettre une demande de remboursement que si la protection est limitée à certaines raisons, comme une maladie/blessure ou des problèmes de transport



Hébergement



Billetterie pour les événements en direct



Billets d'avion

- Les participants qui seraient plus intéressés par l'achat d'une **protection des remboursements CFAR** dans le futur
- Les participants qui seraient plus intéressés par l'achat d'une **protection des remboursements non-CFAR** dans le futur

03

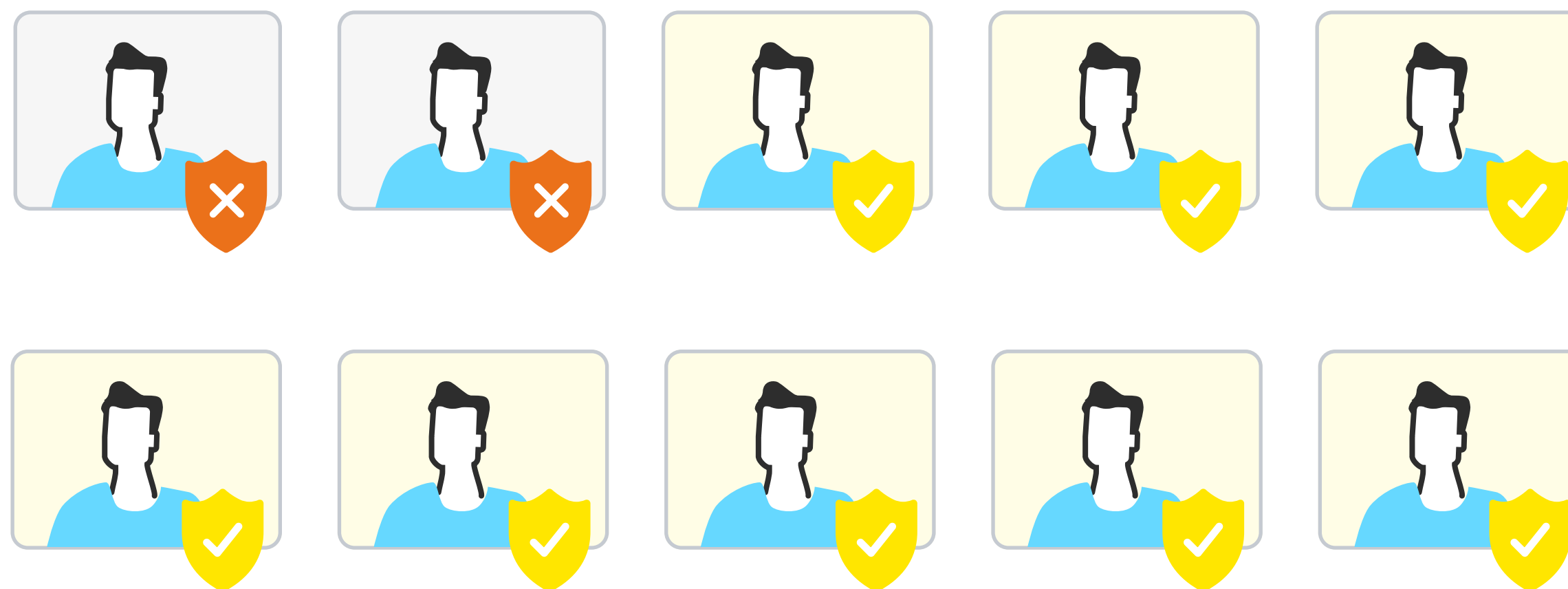


APERÇU

2 répondants sur 10 n'ont pas bénéficié d'une « protection contre le remboursement » pour leur dernier billet d'entrée à un événement en direct et/ou leur hébergement et/ou leur billet d'avion

« Vous a-t-on proposé une **protection contre les remboursements** ? »

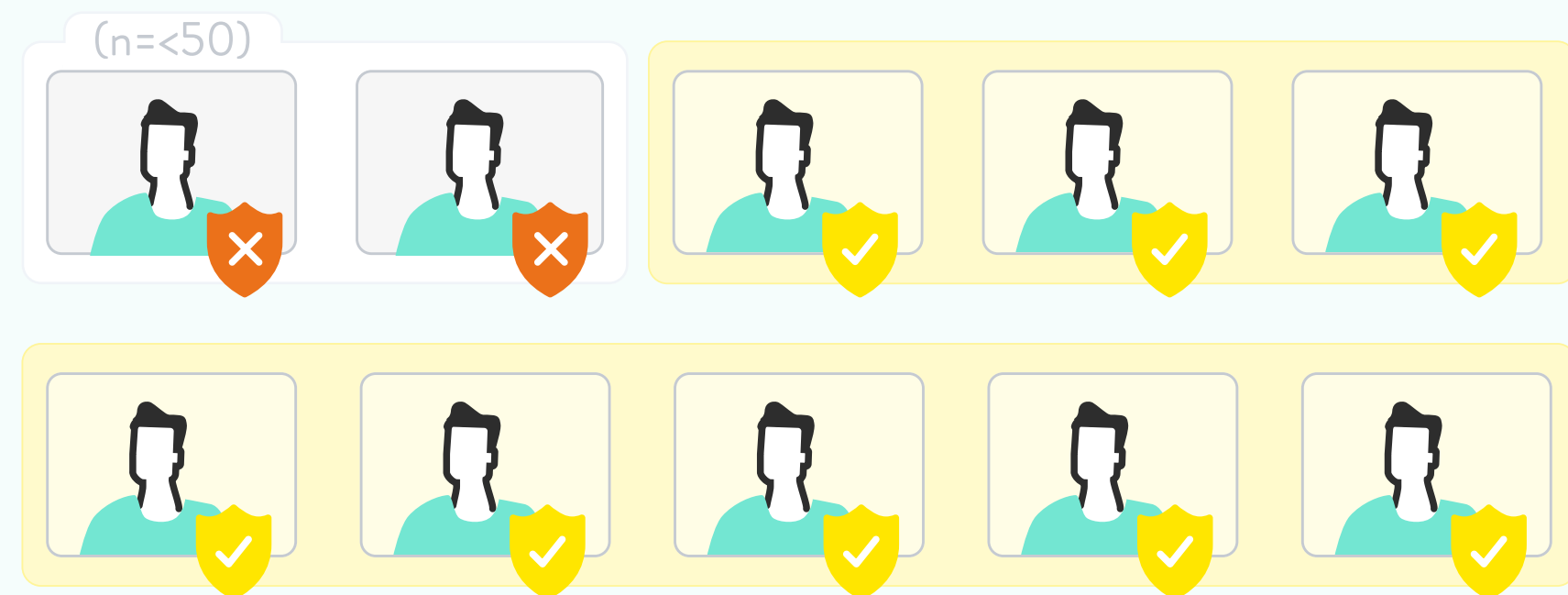
Dans l'ensemble



(n=<50)

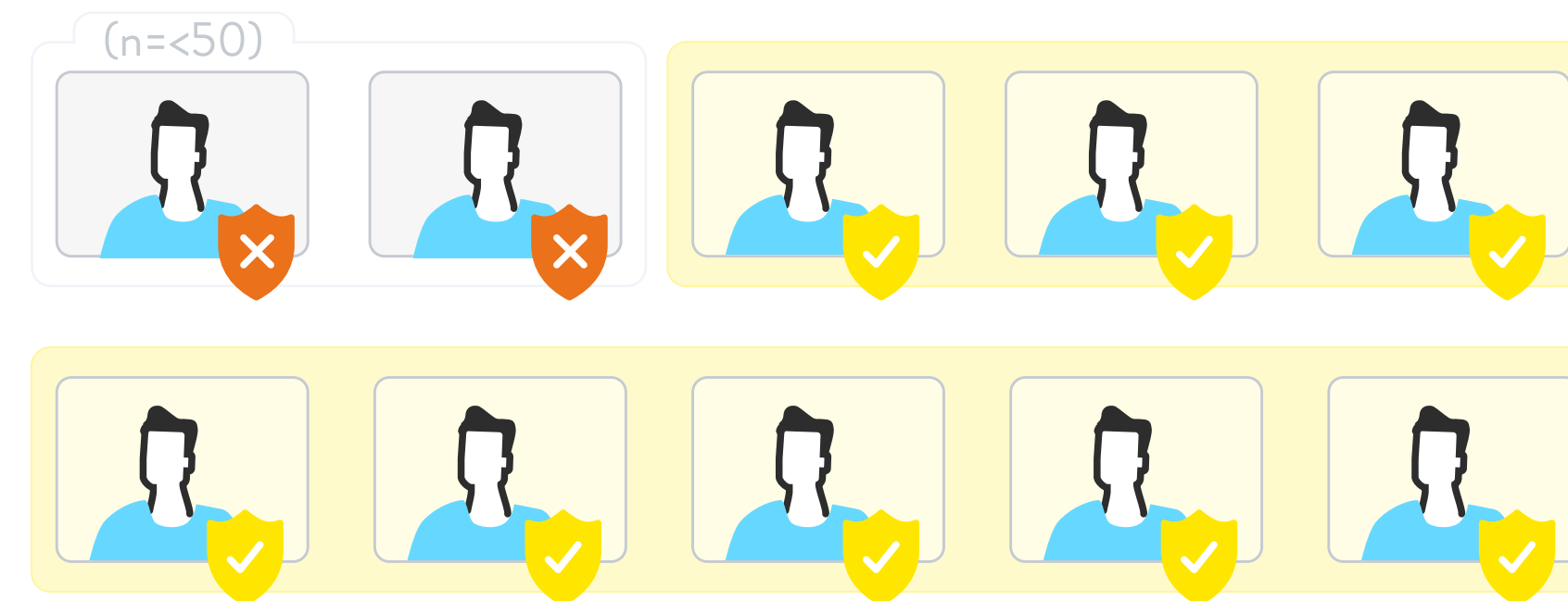
- Les participants à qui on n'a **PAS** proposé la protection contre le remboursement
- Les participants à qui l'on a **proposé une protection** contre les remboursements

Billetterie pour les événements en direct



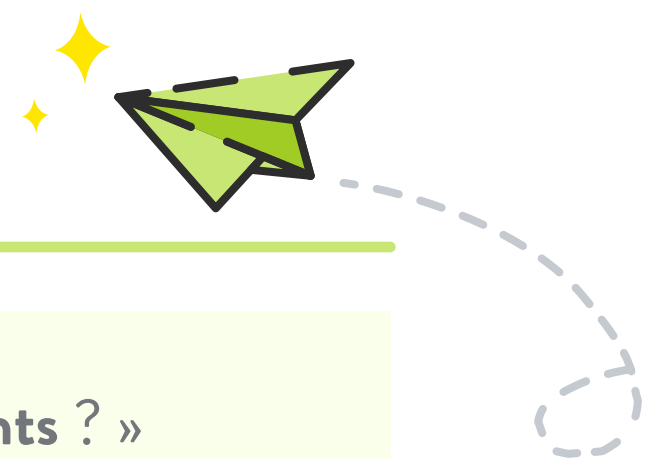
2 acheteurs de billets d'événements en direct sur 10 n'ont pas bénéficié d'une protection contre le remboursement

Hébergement



2 participants sur 10 qui ont réservé un logement ne se sont pas vu offrir la protection du remboursement

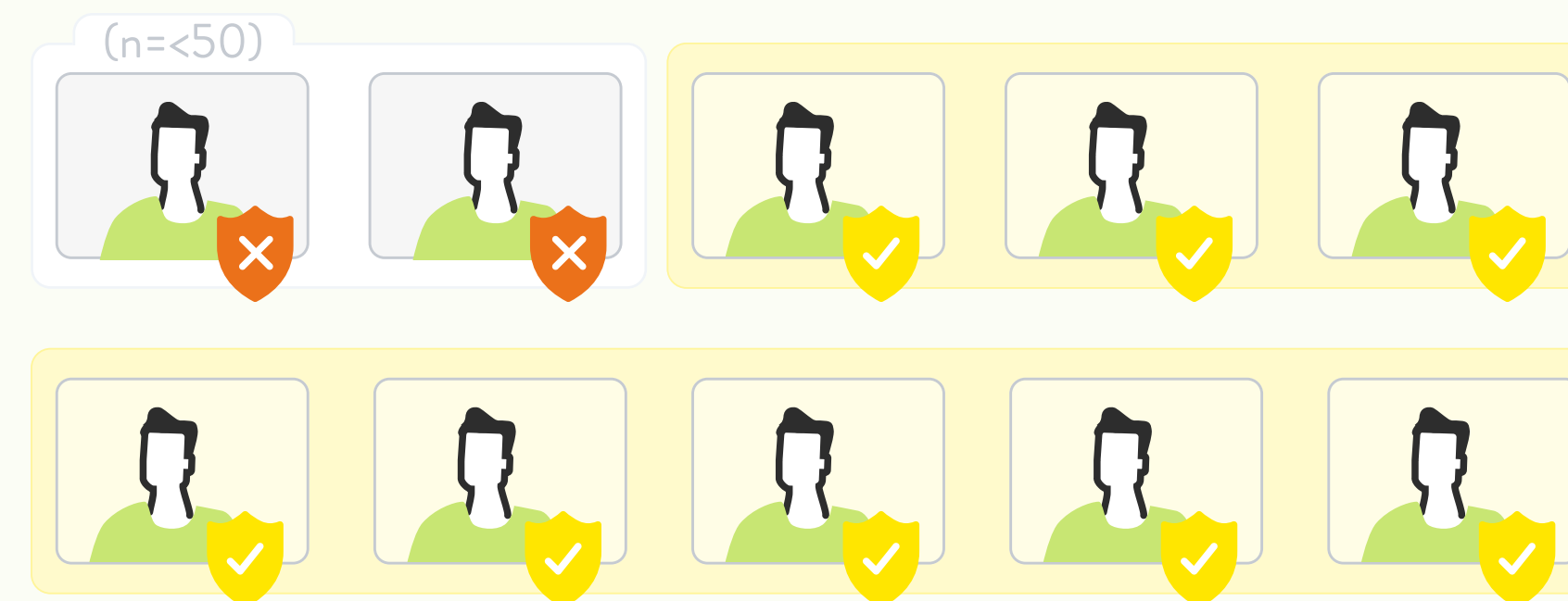
INSIGHT 03



« Vous a-t-on proposé une **protection contre les remboursements** ? »

- Répondants à qui l'on **n'a PAS offert une Protection du remboursement** lors de leur dernier achat de billets d'événements en direct et/ou de leur réservation d'hébergement et/ou de billets d'avion
- Répondants à qui l'on a **offert une protection de remboursement** lors de leur dernier achat de billets pour un événement en direct et/ou lors de la réservation d'un hébergement et/ou d'un billet d'avion

Billets d'avion



2 participants en direct sur 10 qui ont réservé un billet d'avion n'ont pas bénéficié de la protection contre le remboursement

04



APERÇU

Les participants sont prêts à payer plus cher pour un CFAR que pour un non-CFAR, principalement pour des raisons de commodité

[Si l'on vous proposait une protection pour les remboursements qui vous rembourse pour n'importe quelle raison/pour des raisons limitées, quel supplément seriez-vous prêt à payer ?]

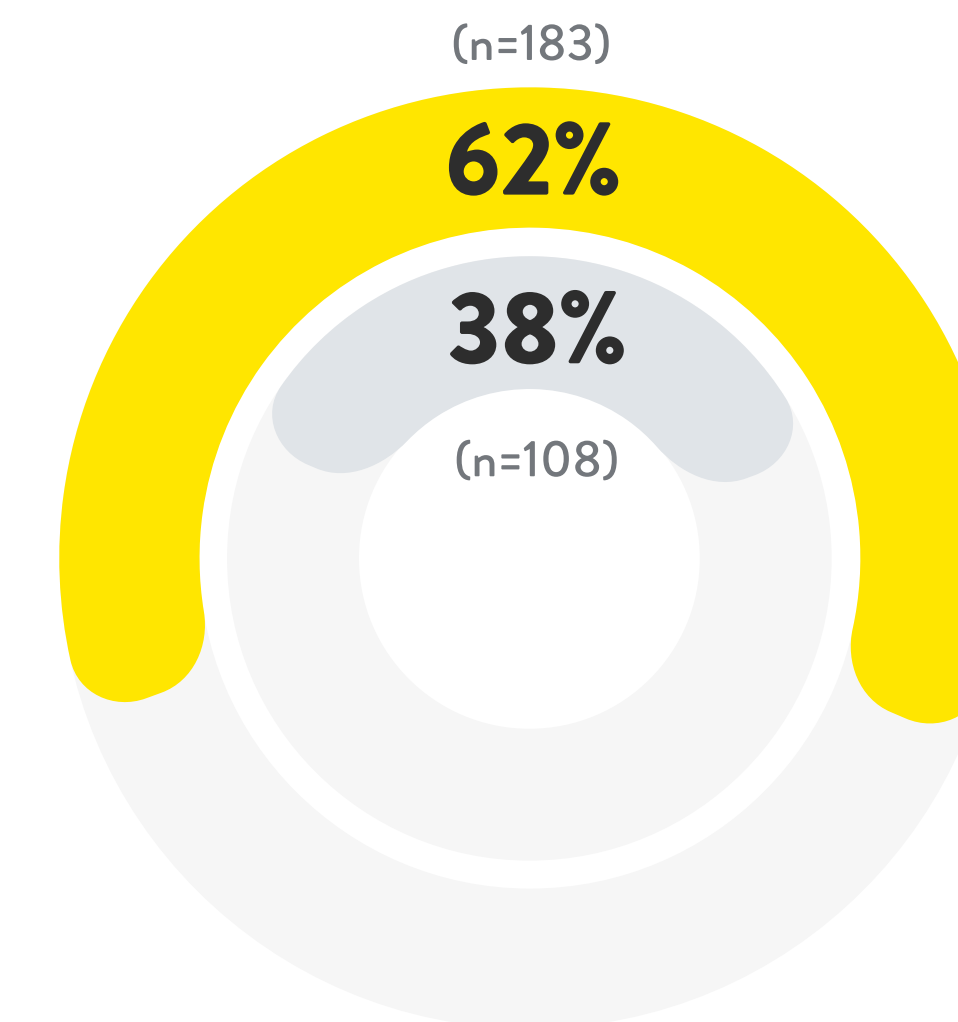
“ Pourquoi seriez-vous plus intéressé par l'achat d'une protection pour les remboursements qui vous rembourse pour n'importe quelle raison ? ”

Par exemple, supposons que vous ayez payé 100 €, si vous sélectionnez 10 %, ce sera 10 € de plus

Dans l'ensemble



Les participants sont prêts à payer **142% de plus cher** pour un CFAR que pour un non-CFAR



Ils sont principalement motivés par le fait qu'ils n'ont pas à fournir de documents

- la commodité de ne pas avoir à soumettre de documentation
- la flexibilité de changer d'avis

Billetterie pour les événements en direct

\$32

prêts à payer 32% de plus sur un ticket de 100 €

ANNULER POUR N'IMPORTE QUELLE RAISON (CFAR)



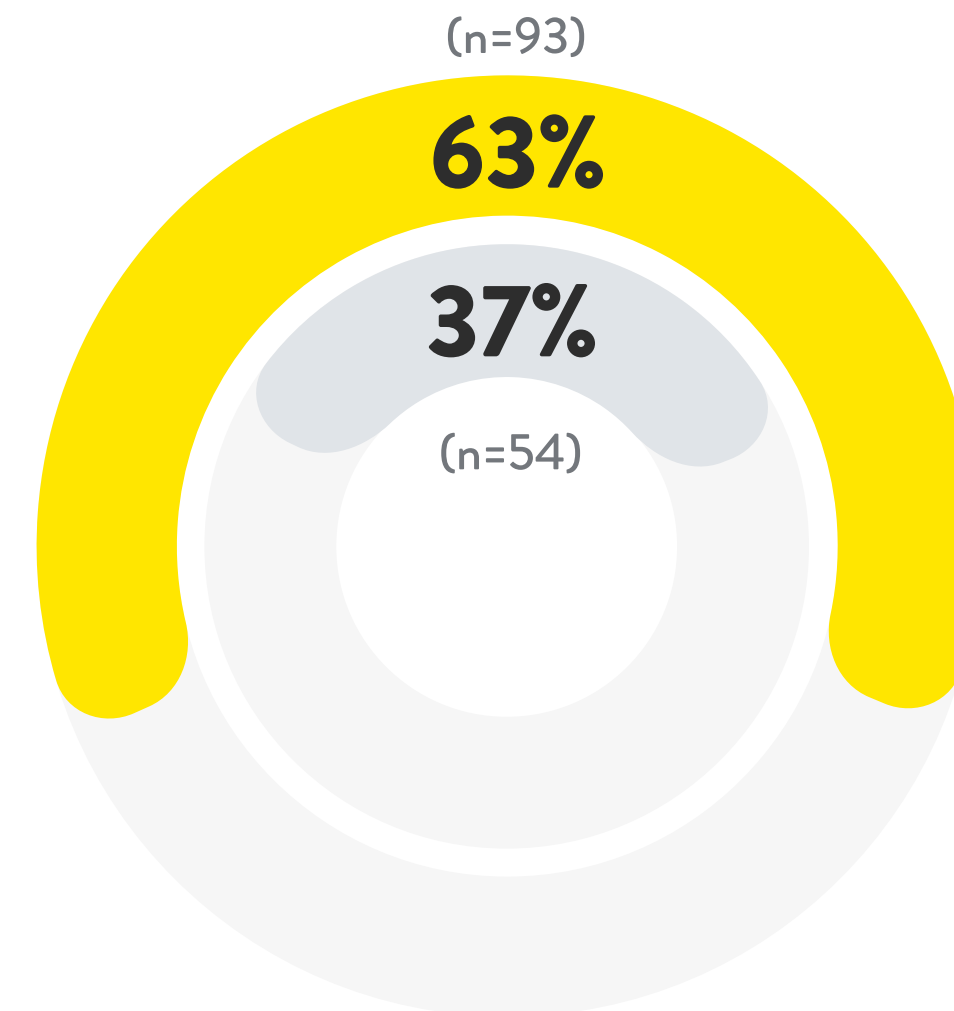
\$13

prêts à payer 13% de plus sur un ticket de 100 €

ANNULER POUR DES RAISONS PARTICULIÈRES (NON-CFAR)



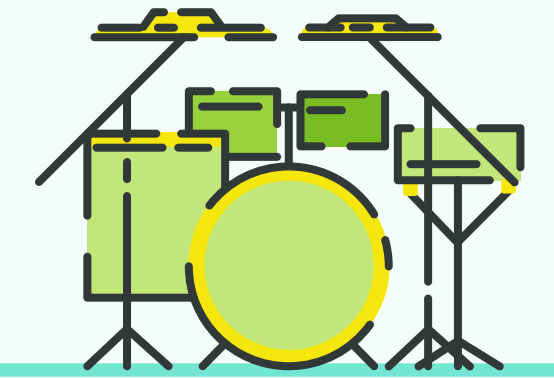
Les participants sont prêts à payer **149% de plus cher** pour un CFAR que pour un non-CFAR



Ils sont principalement motivés par le fait qu'ils n'ont pas à fournir de documents

- la commodité de ne pas avoir à soumettre de documentation
- la flexibilité de changer d'avis

04



APERÇU

Les participants sont prêts à payer plus cher pour un CFAR que pour un non-CFAR, principalement pour des raisons de commodité

[Si l'on vous proposait une protection pour les remboursements qui vous rembourse pour n'importe quelle raison/pour des raisons limitées, quel supplément seriez-vous prêt à payer ?]

“ Pourquoi seriez-vous plus intéressé par l'achat d'une protection pour les remboursements qui vous rembourse pour n'importe quelle raison ? ”

Par exemple, supposons que vous ayez payé 100 €, si vous sélectionnez 10 %, ce sera 10 € de plus

04



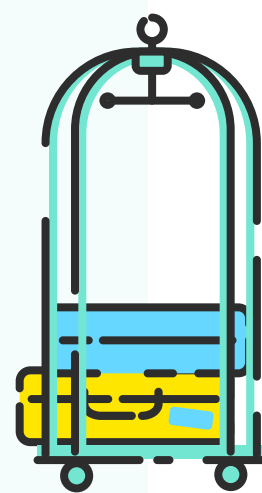
APERÇU

Les participants sont prêts à payer plus cher pour un CFAR que pour un non-CFAR, principalement pour des raisons de commodité

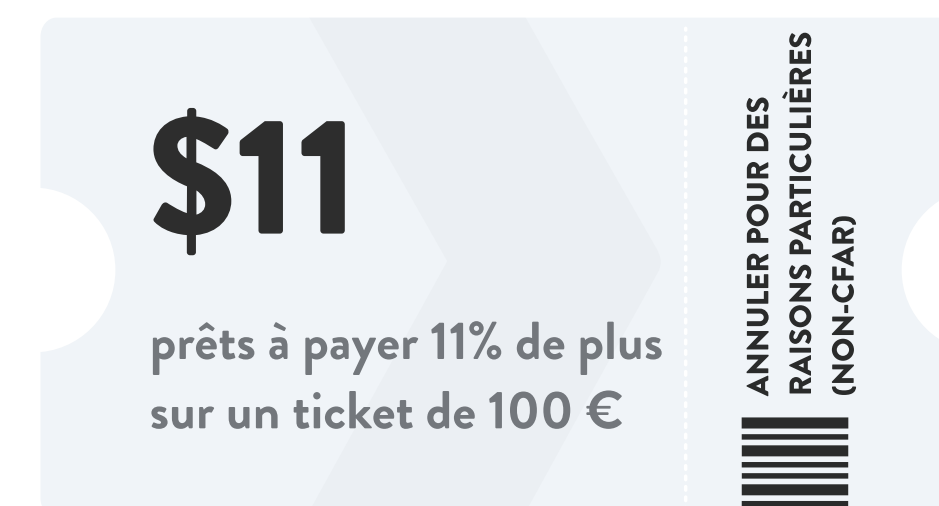
[Si l'on vous proposait une protection pour les remboursements qui vous rembourse pour n'importe quelle raison/pour des raisons limitées, quel supplément seriez-vous prêt à payer ?]

“ Pourquoi seriez-vous plus intéressé par l'achat d'une protection pour les remboursements qui vous rembourse pour n'importe quelle raison ? ”

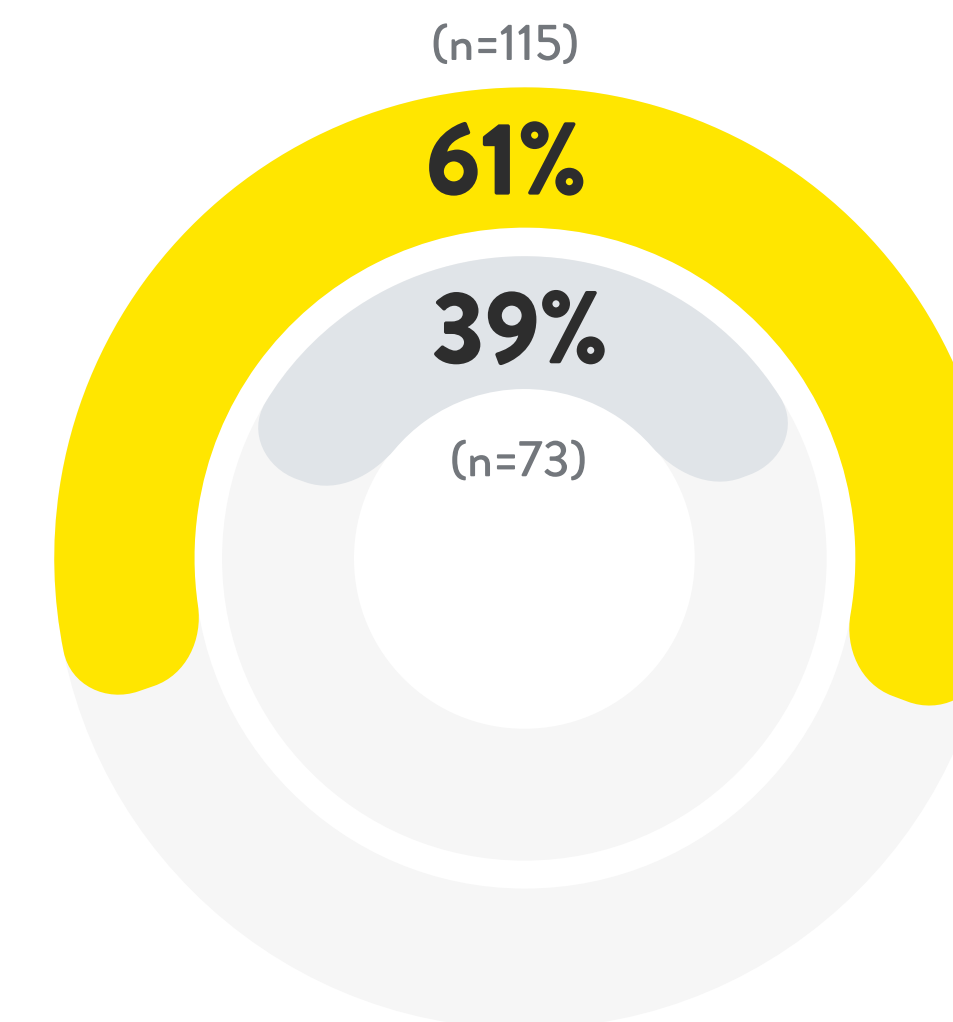
Par exemple, supposons que vous ayez payé 100 €, si vous sélectionnez 10 %, ce sera 10 € de plus



Hébergement



Les participants sont prêts à payer **145% de plus cher** pour un CFAR que pour un non-CFAR



Ils sont principalement motivés par le fait qu'ils n'ont pas à fournir de documents

- Le confort de ne pas avoir à soumettre de documents
- la flexibilité de changer d'avis

Billets d'avion

\$29

prêts à payer 29% de plus sur un ticket de 100 €

ANNULER POUR N'IMPORTE QUELLE RAISON (CFAR)



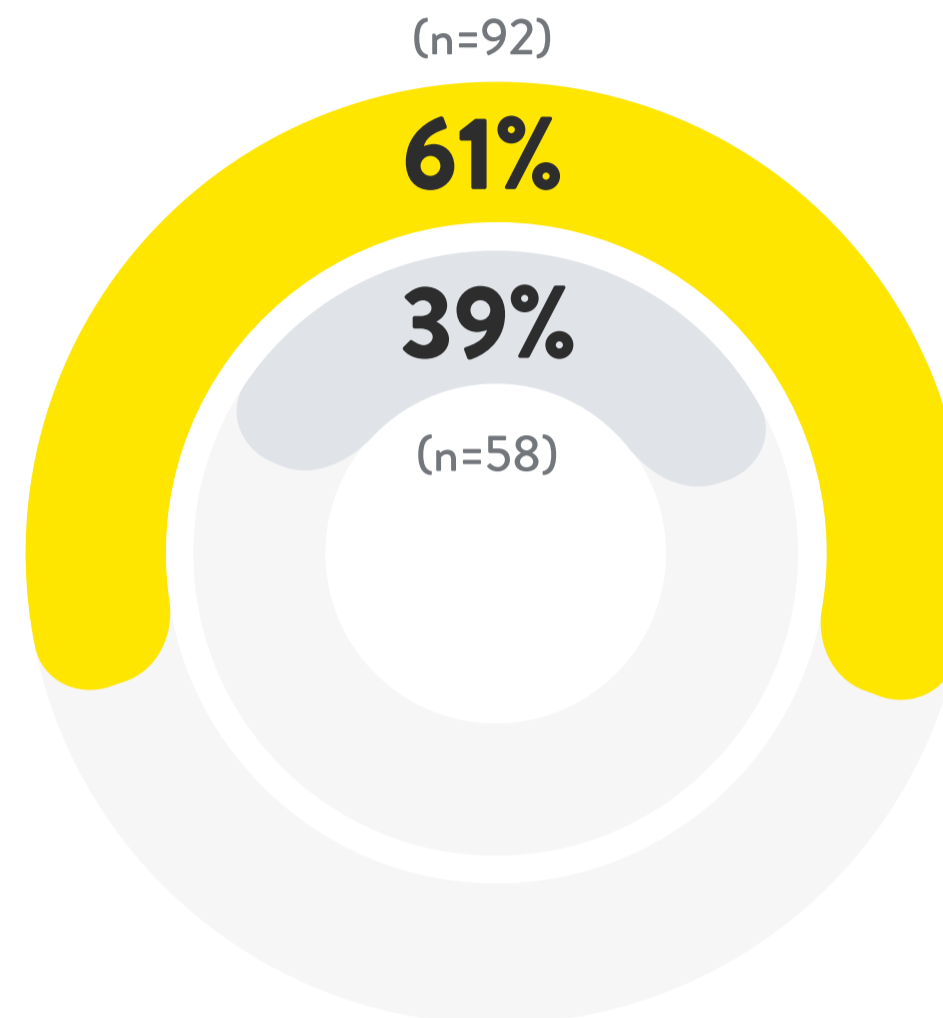
\$12

prêts à payer 12% de plus sur un ticket de 100 €

ANNULER POUR DES RAISONS PARTICULIÈRES (NON-CFAR)



Les participants sont prêts à payer **142% de plus cher** pour un CFAR que pour un non-CFAR



Ils sont principalement motivés par le fait qu'ils n'ont pas à fournir de documents

- la commodité de ne pas avoir à soumettre de documentation
- la flexibilité de changer d'avis

04



APERÇU

Les participants sont prêts à payer plus cher pour un CFAR que pour un non-CFAR, principalement pour des raisons de commodité

[Si l'on vous proposait une protection pour les remboursements qui vous rembourse pour n'importe quelle raison/pour des raisons limitées, quel supplément seriez-vous prêt à payer ?]

“ Pourquoi seriez-vous plus intéressé par l'achat d'une protection pour les remboursements qui vous rembourse pour n'importe quelle raison ? ”

Par exemple, supposons que vous ayez payé 100 €, si vous sélectionnez 10 %, ce sera 10 € de plus



05

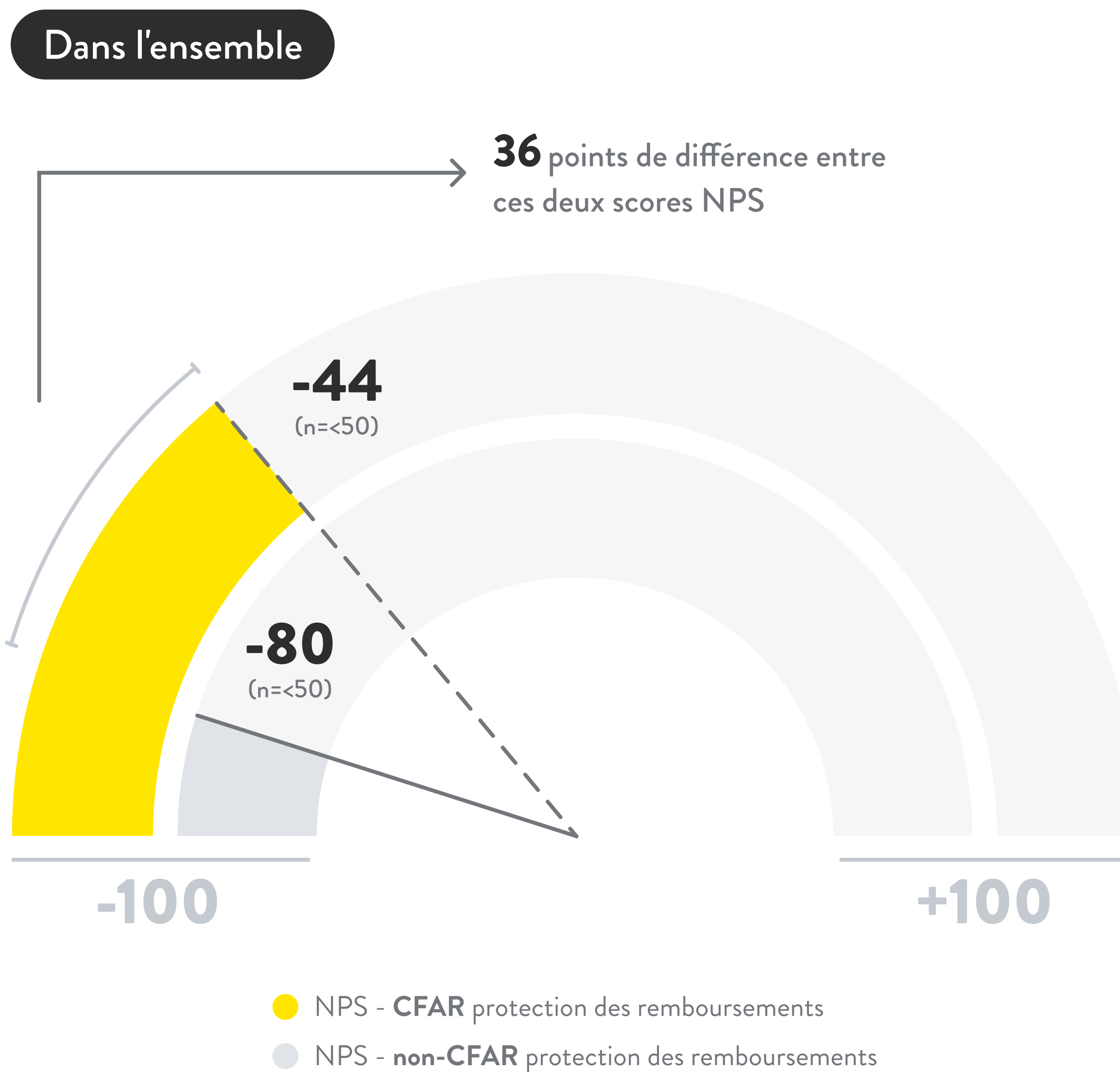


APERÇU

Globalement, le Net Promoter Score (NPS) moyen des clients « Annulation pour n'importe quelle raison » (CFAR) est supérieur de **36 points** à celui des clients non-CFAR

[Quel type de protection pour les remboursements avez-vous acheté lors de l'achat d'un billet pour votre événement en direct et/ou de la réservation de votre hébergement et/ou de votre vol ?]

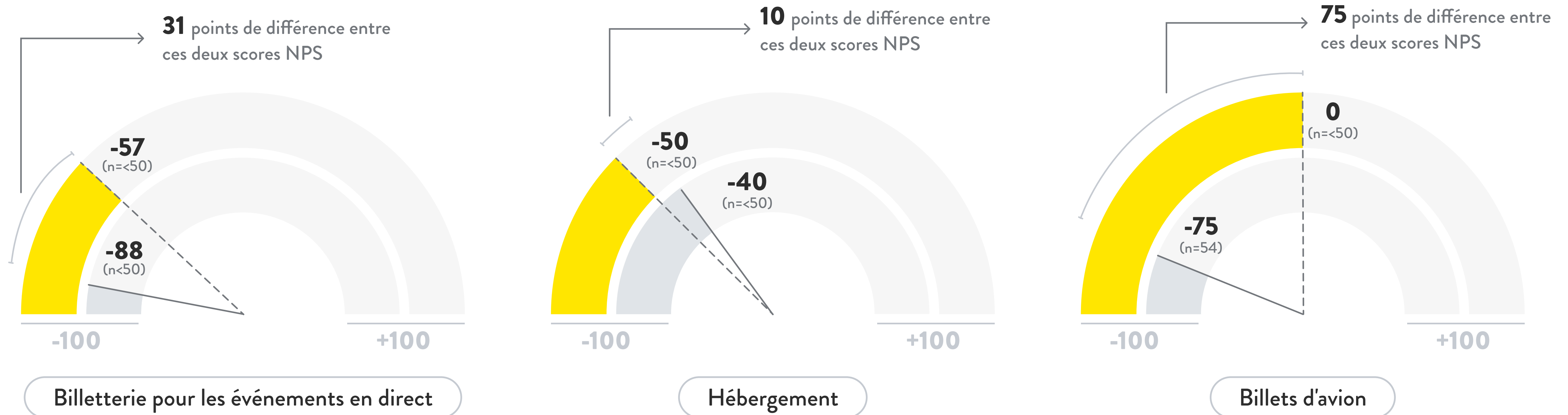
“ Avec le recul, sur une échelle allant de 1 à 10, 1 étant une mauvaise expérience et 10 étant une excellente expérience, comment évalueriez-vous le processus de demande de remboursement ? ”



05

APERÇU

Globalement, le Net Promoter Score (NPS) moyen des clients « Annulation pour n'importe quelle raison » (CFAR) est supérieur de **36 points** à celui des clients non-CFAR



● NPS - **CFAR** protection des remboursements

● NPS - **non-CFAR** protection des remboursements



COVER GENIUS

THE REFUND PROTECTION

REPORT: FRANCE

Insights and trends from more than **600** respondents who have bought live event tickets, booked accommodation and/or booked airfare



WHO WE SURVEYED

In this report, we refer to the following respondent groups



Those who bought a live event ticket



Those who booked accommodation



Those who booked an airfare



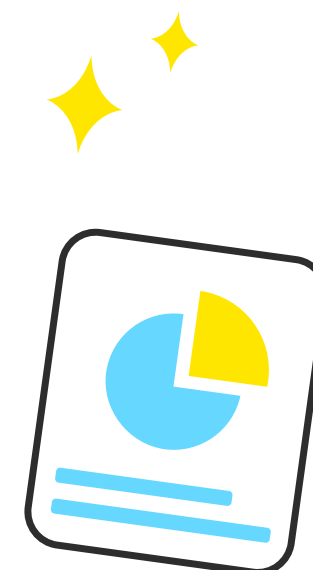
WHAT YOU WILL FIND IN THIS REPORT

A survey that analyzes refund experiences and interest in ‘Cancel for Any Reason’ Refund Protection among live event goers and travelers

This report, from Cover Genius, the insurtech for embedded protection, and research firm Momentive.ai, examines refund experiences and consumer interest in adding ‘Cancel for Any Reason’ (CFAR) Refund Protection to their next live event ticket, airfare, or travel accommodation.

The report is based on a survey conducted in February 2023 of **10,304** census-balanced consumers in eight different countries: United States, United Kingdom, Australia, Japan, South Korea, Brazil, Germany, and France.

The respondents answered up to 33 questions about whether they purchased Refund Protection for a live event, airfare or travel accommodation, their experience requesting a refund, and their interest in adding CFAR protection to their next purchase or booking.



636

CUSTOMERS SURVEYED

EXECUTIVE SUMMARY

Consumers looking to purchase tickets or make bookings — whether it be for live events, airfare or other travel accommodation — want to add ‘Cancel For Any Reason’ (CFAR) protection that enables them to submit refund requests without having to provide documentation, such as a doctor’s note or evidence of transport interruption. According to the research, the majority of consumers (**60%**) are highly likely to buy a ticket or book travel if they have the option to buy CFAR protection, driven by the convenience of eliminating paperwork from the refund process.

Not only are they more likely to purchase tickets or book travel, but consumers are also willing to pay more for CFAR protection than non-CFAR protection for the same reason: they prefer the convenience of auto-approved refund requests. Ticketing platforms and travel providers are also seeing better customer experiences with CFAR protection, with significantly higher Net Promoter Scores (NPS) for CFAR customers than non-CFAR customers.

INSIGHT 01

64% of respondents would be highly likely to purchase live event tickets and/or accommodation and/or airfare if they had the option to buy ‘Cancel for Any Reason’ (aka CFAR) Refund Protection. Likelihood to purchase decreases to **58%** when refund protection requires paperwork or is more limited.

INSIGHT 02

Overall, those who purchased live event tickets and/or accommodation and/or airfare are **1.5x** more interested in buying Refund Protection if there is no paperwork involved when submitting a refund request (**59%** for CFAR vs **41%** if the protection is limited to certain reasons like illness/injury and transportation issues).

INSIGHT 03

2 out of 10 respondents were not offered “Refund Protection” for their most recent live event ticket and/or accommodation and/or airfare.

INSIGHT 04

Overall respondents are willing to pay **142%** more for CFAR vs non-CFAR (**29% of the ticket price** for CFAR Refund Protection vs. **12% of the ticket price** for non-CFAR). They are driven primarily by the convenience of not having to submit any documentation (nominated by **62%** vs **38%** who nominated the flexibility to change their mind as their primary driver).

INSIGHT 05

Of customers who have initiated refund requests, the average Net Promoter Score (NPS) for ‘Cancel for Any Reason’ (aka CFAR) customers is **36** points higher than for non-CFAR customers (**-44** NPS for the CFAR refund request vs **-80** for the non-CFAR refund request).

01

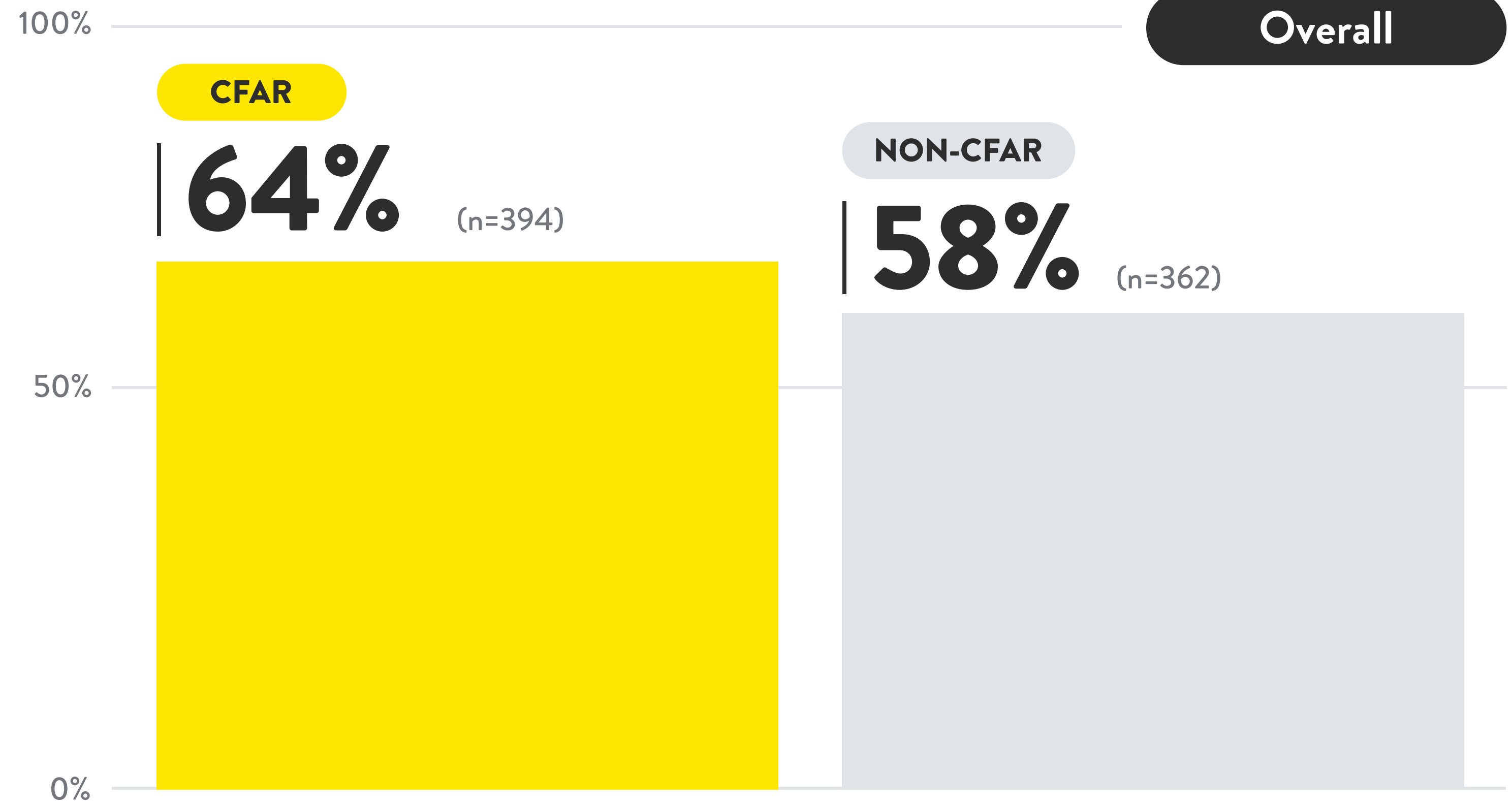
INSIGHT

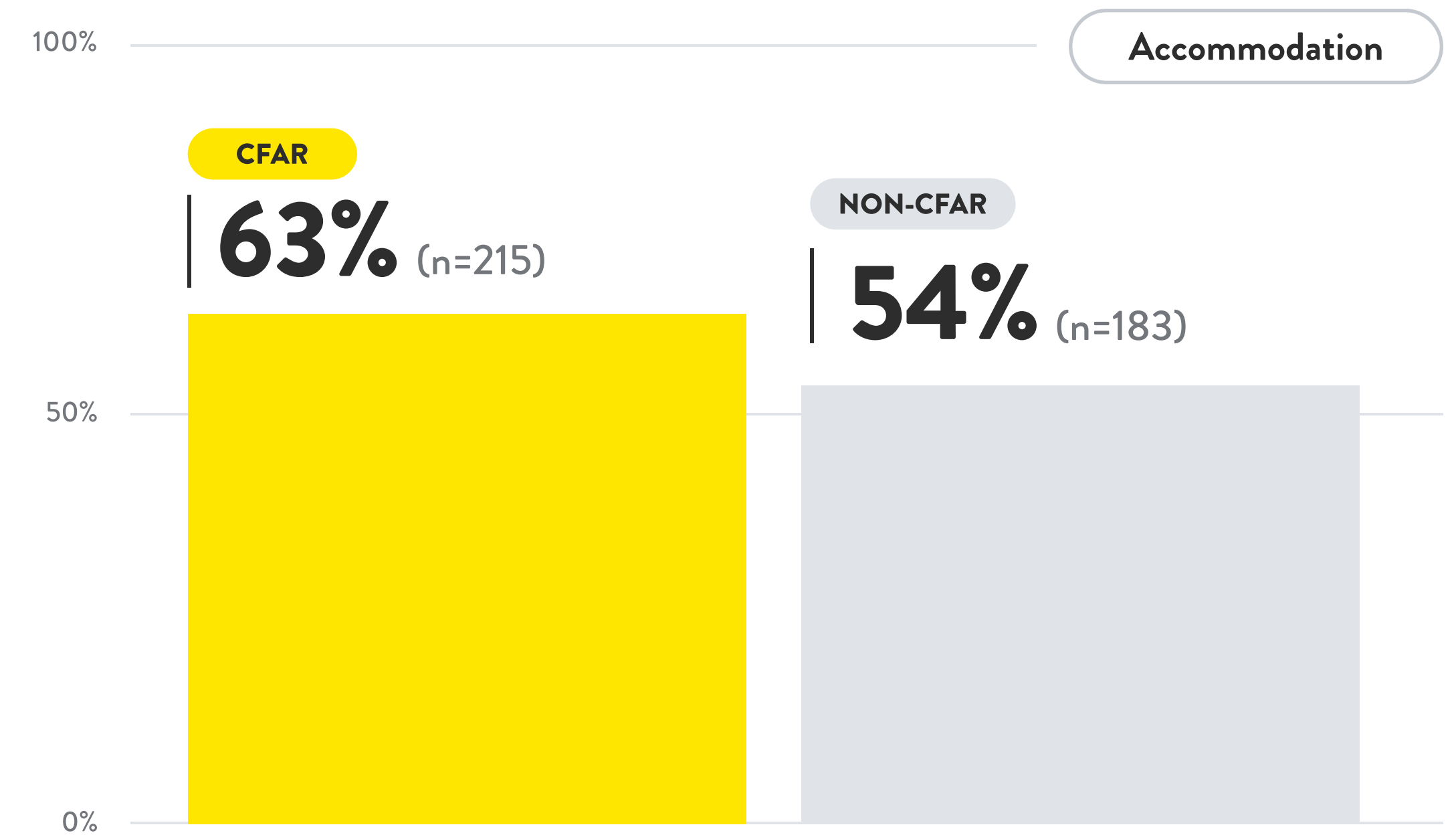
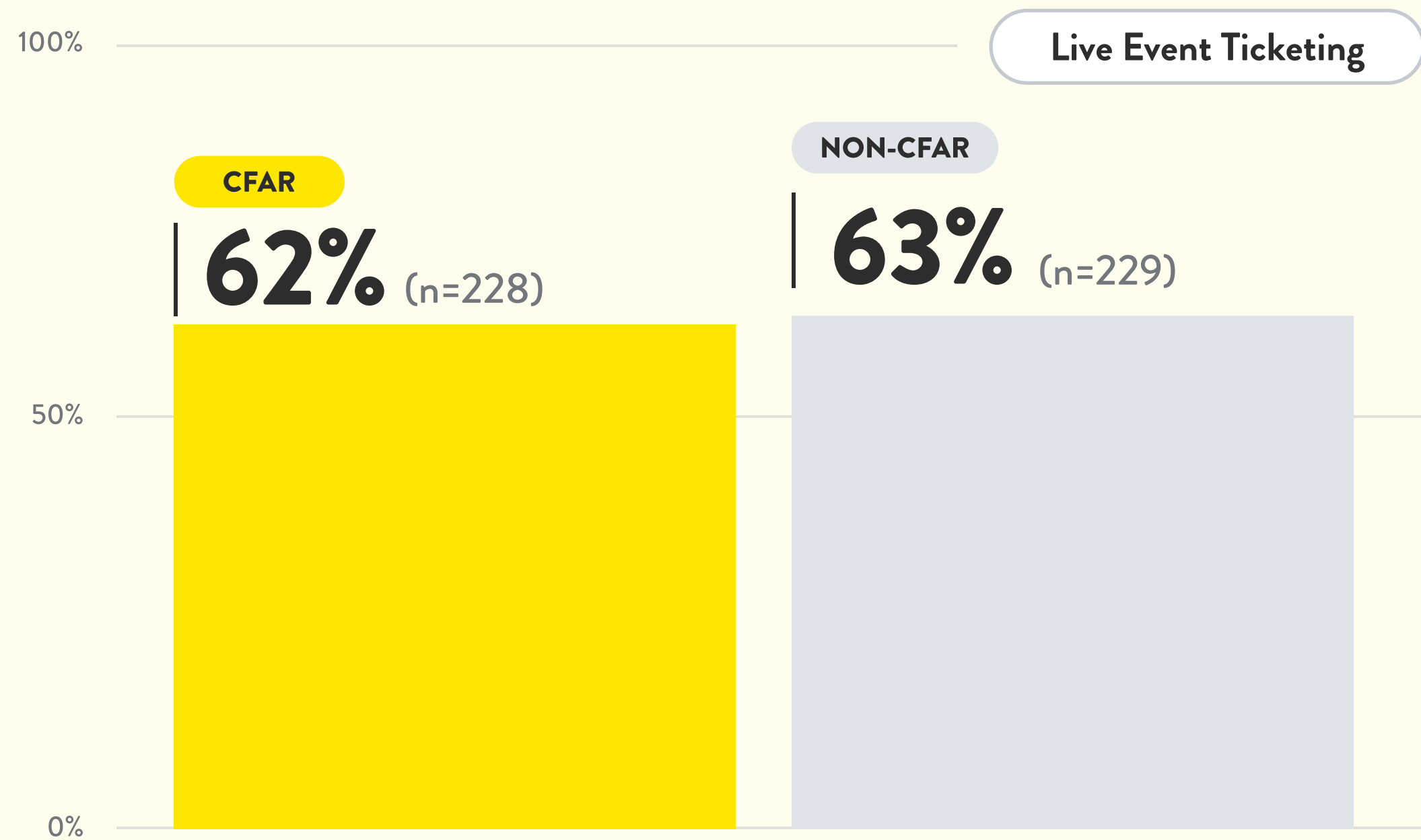
Respondents would be highly likely to purchase a live event ticket and/or accommodation and/or airfare if they have the option to buy ‘Cancel for Any Reason’ (aka CFAR) Refund Protection that refunds them without the need to submit any documentation

“ In the future, would you be more likely to buy a live event ticket or book a flight/accommodation if you have the option to purchase “Refund Protection” that refunds you for limited reasons (medical or transport interruption reasons)? ”

“ In the future, would you be more likely to buy a live event ticket or book a flight/accommodation if you have the option to purchase “Refund Protection” that refunds you for any reason? ”

- Respondents that would be highly likely to purchase a ticket if they have the option to buy **CFAR Refund Protection**
- Respondents that would be highly likely to purchase a ticket if they have the option to buy **non-CFAR Refund Protection**

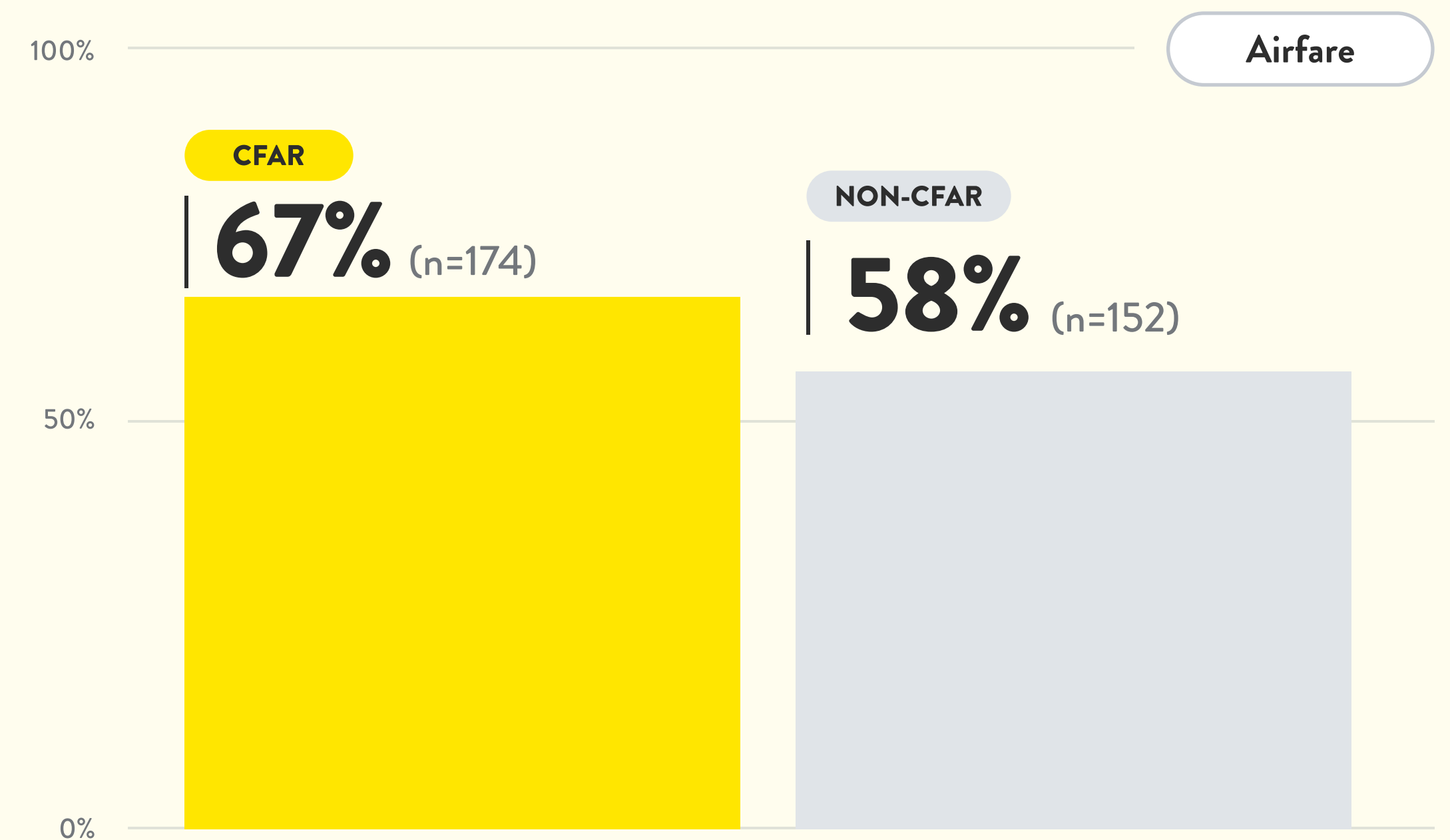


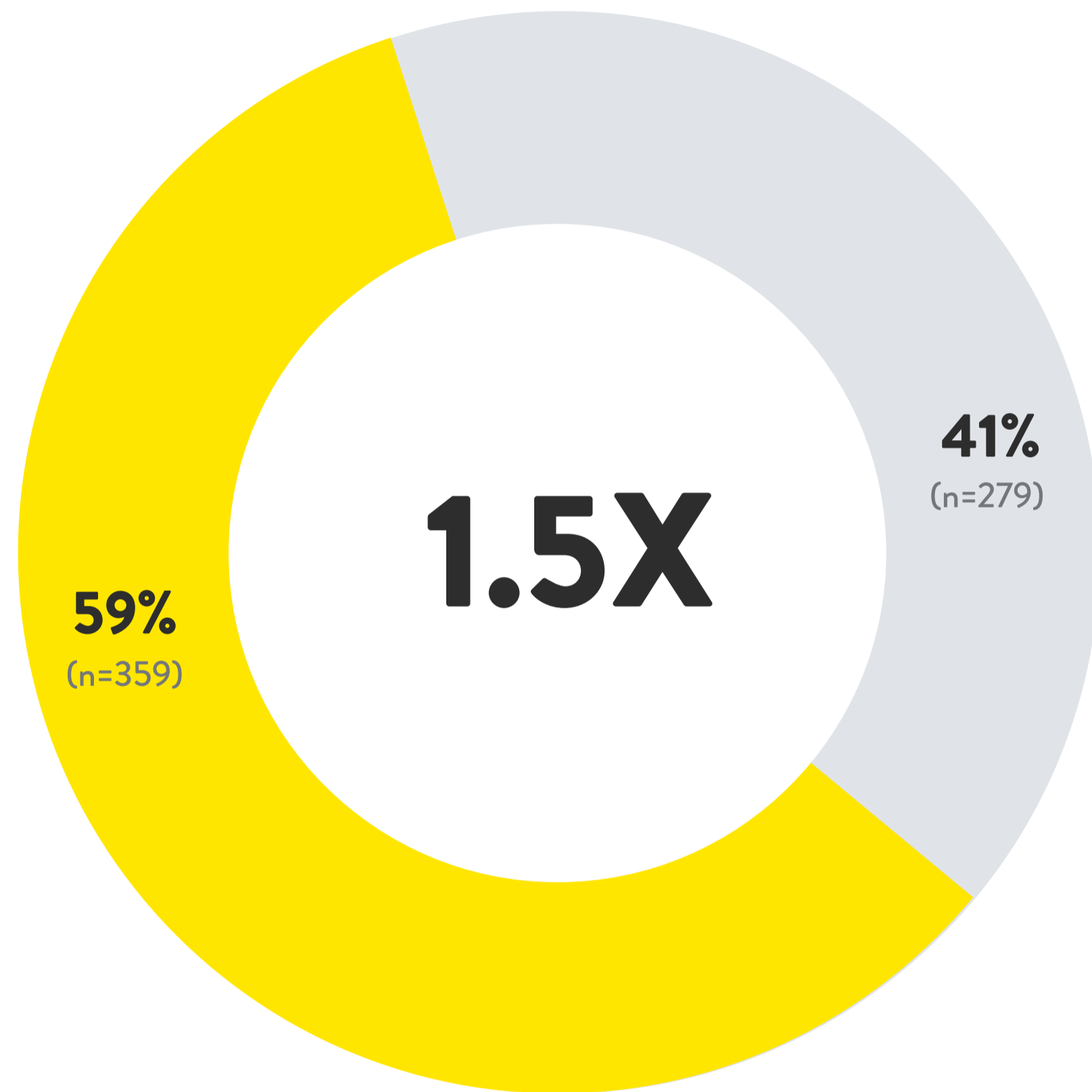


INSIGHT 01



Respondents would be highly likely to purchase a live event ticket and/or accommodation and/or airfare if they have the option to buy 'Cancel for Any Reason' (aka CFAR) Refund Protection that refunds them without the need to submit any documentation





Overall

- Respondents that would be more interested in buying **CFAR Refund Protection** in the future
- Respondents that would be more interested in buying **non-CFAR Refund Protection** in the future

02



INSIGHT

Overall, those who purchased live event tickets and/or accommodation and/or airfare are **1.5x** more interested in buying Refund Protection if there is no paperwork involved when submitting a refund request vs if the protection is limited to certain reasons, like illness/injury and transportation issues

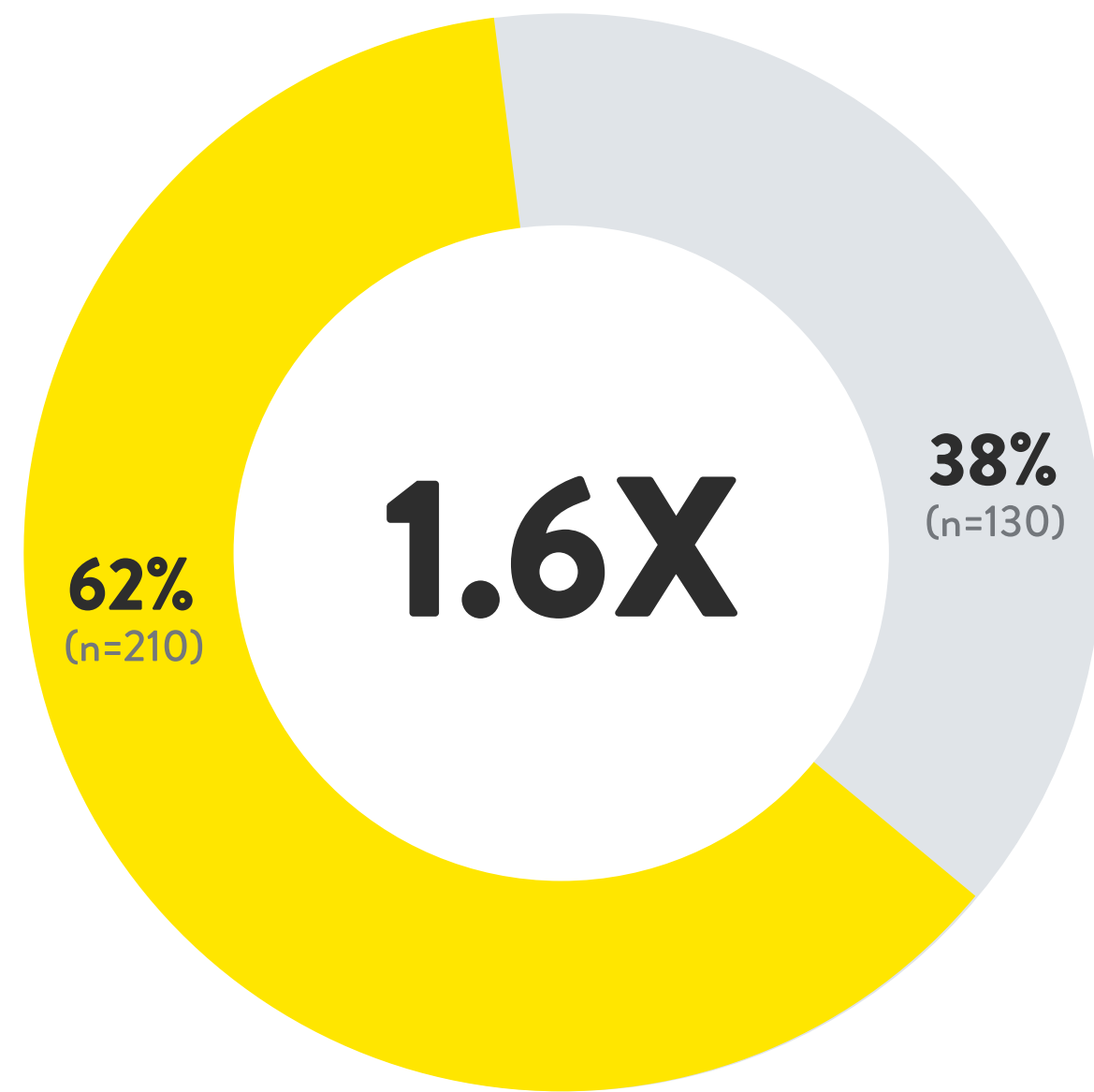
“ In the future, which **Refund Protection** would you be more interested in buying? ”



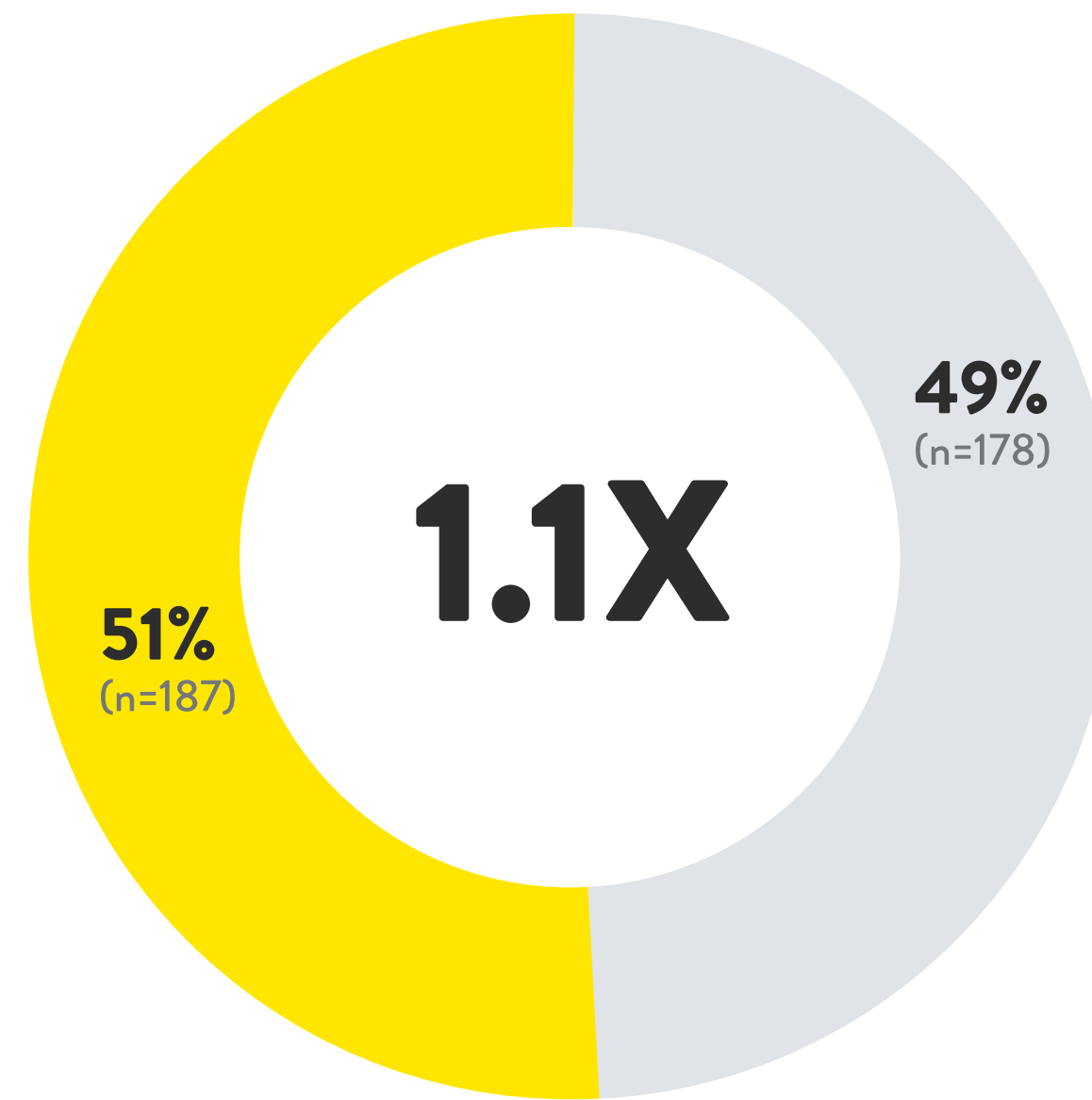
02

INSIGHT

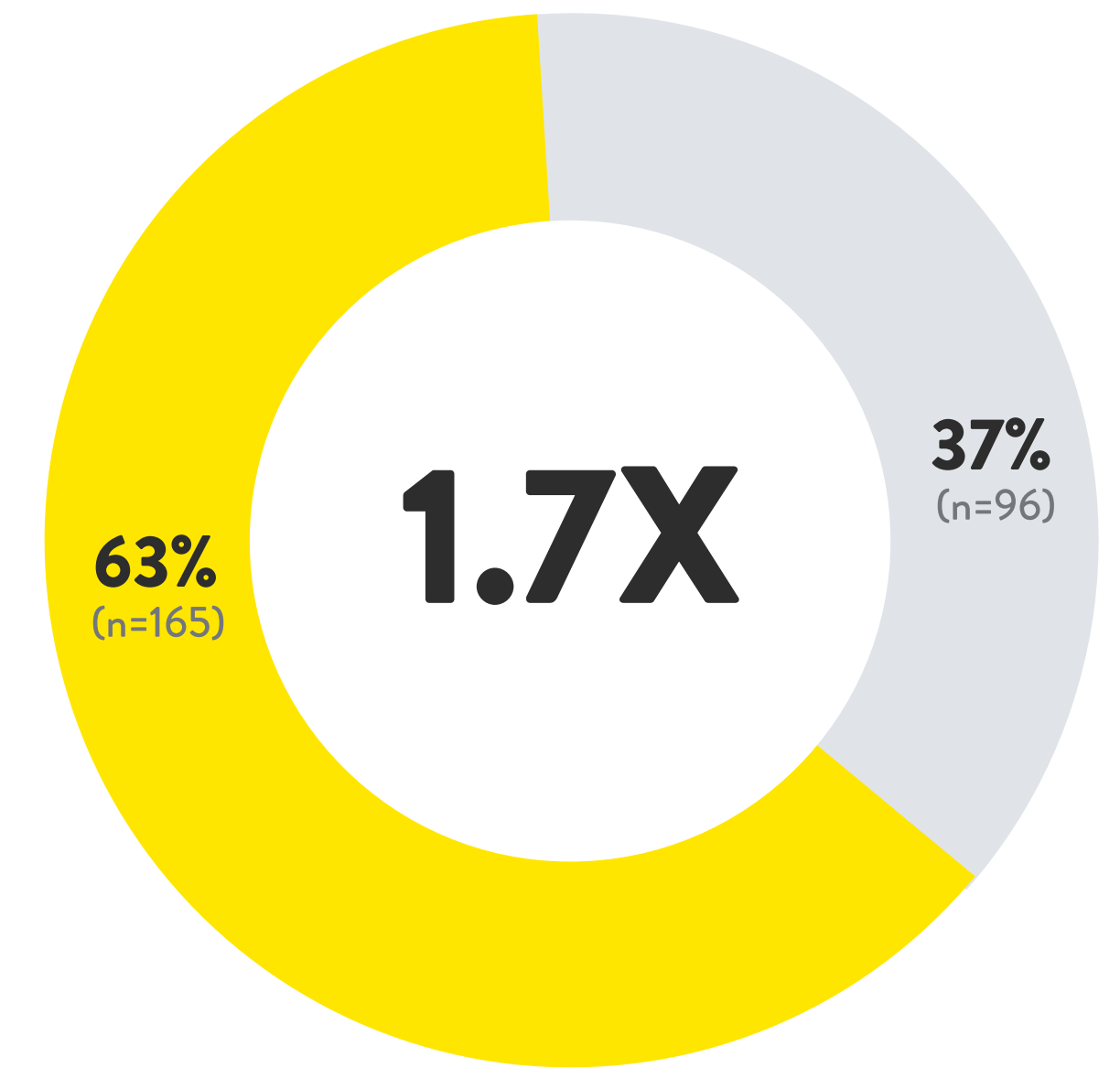
Overall, those who purchased live event tickets and/or accommodation and/or airfare are 1.5x more interested in buying Refund Protection if there is no paperwork involved when submitting a refund request vs if the protection is limited to certain reasons, like illness/injury and transportation issues



Accommodation



Live Event Ticketing



Airfare

- Respondents that would be more interested in buying **CFAR Refund Protection** in the future
- Respondents that would be more interested in buying **non-CFAR Refund Protection** in the future

03

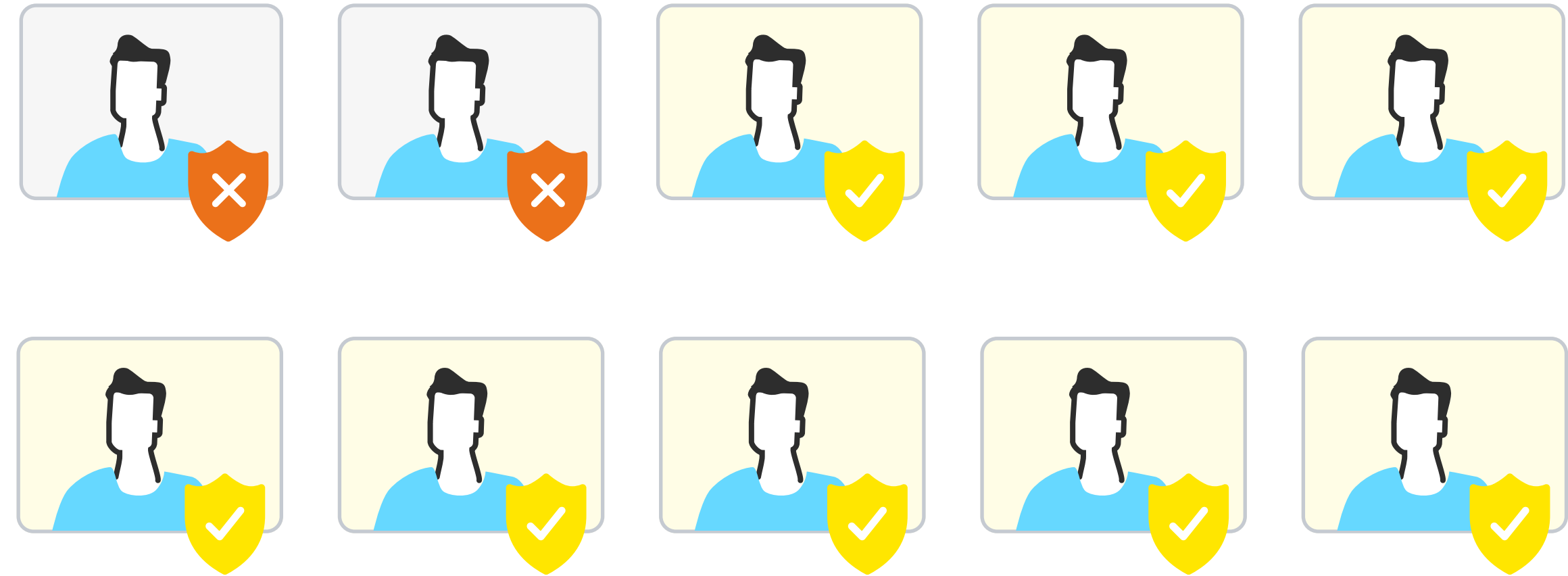


INSIGHT

2 out of 10 respondents were not offered “Refund Protection” for their most recent live event ticket and/or accommodation and/or airfare

“ Were you offered **Refund Protection**? ”

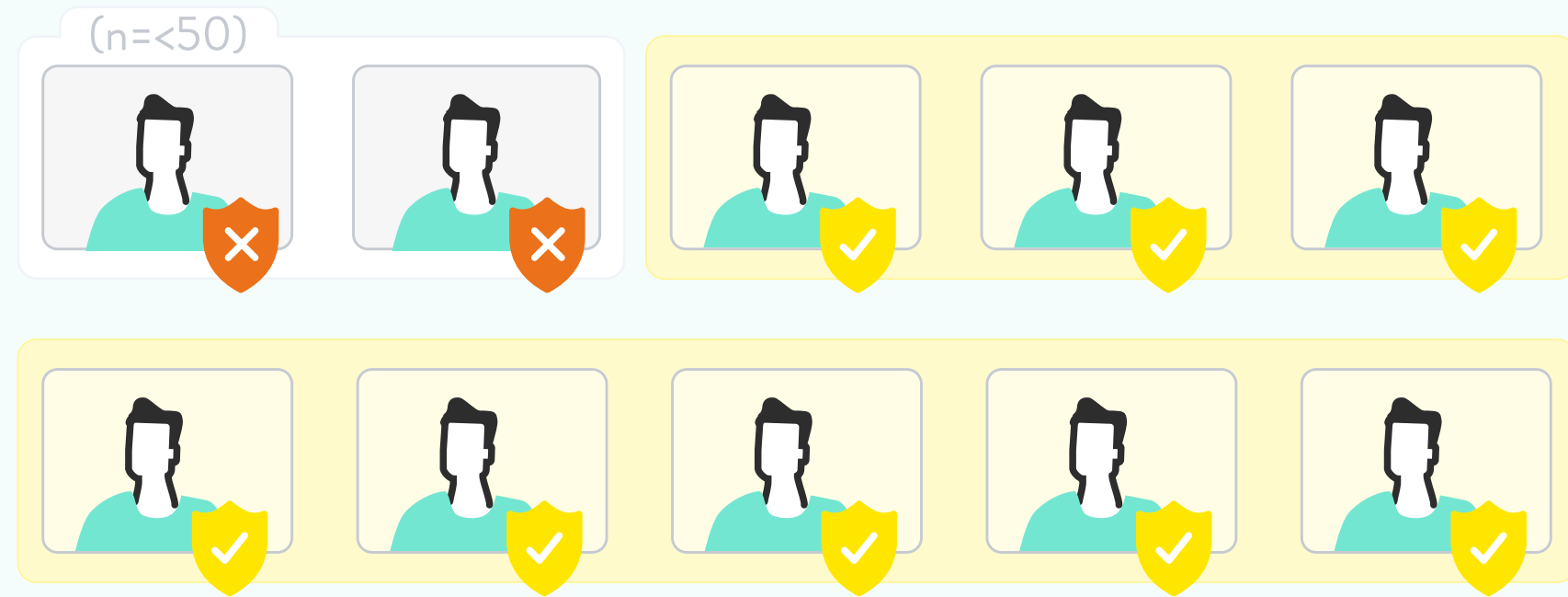
Overall



(n=<50)

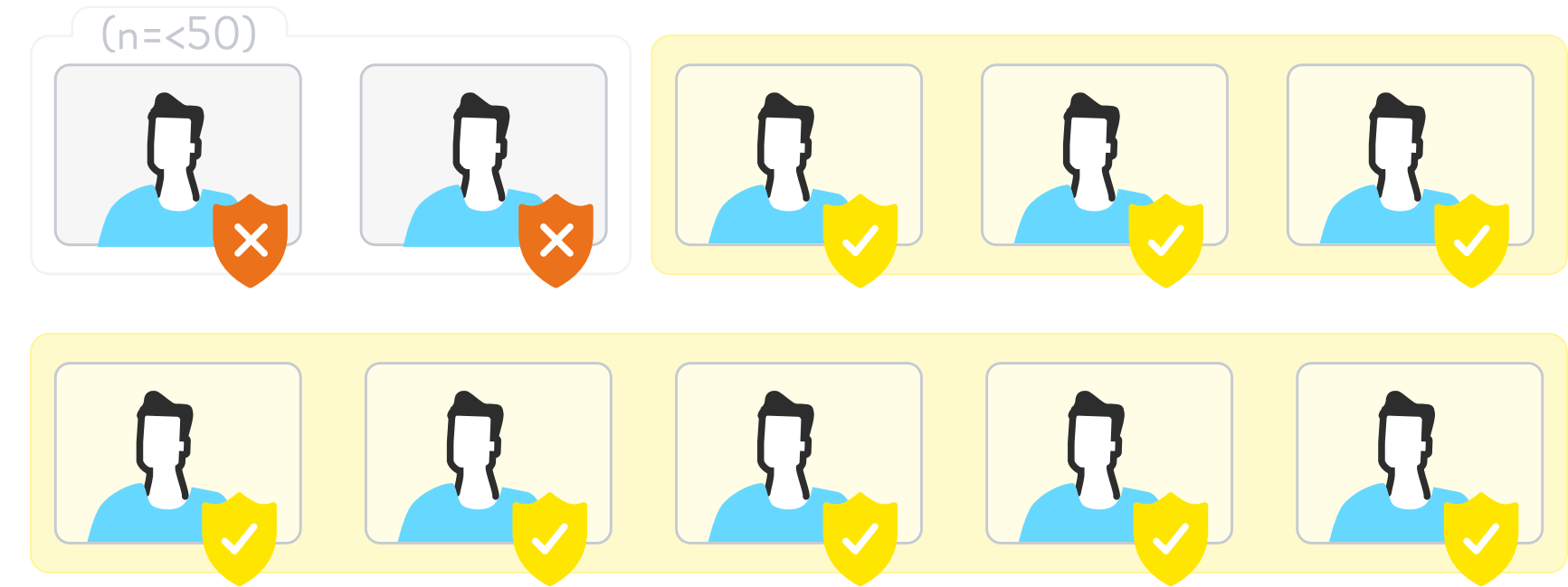
- Respondents who were **NOT** offered Refund Protection
- Respondents who were **offered** Refund Protection

Live Event Ticketing



2 out of 10 live event ticket buyers were not offered Refund Protection

Accommodation



2 out of 10 respondents who booked accommodation were not offered Refund Protection

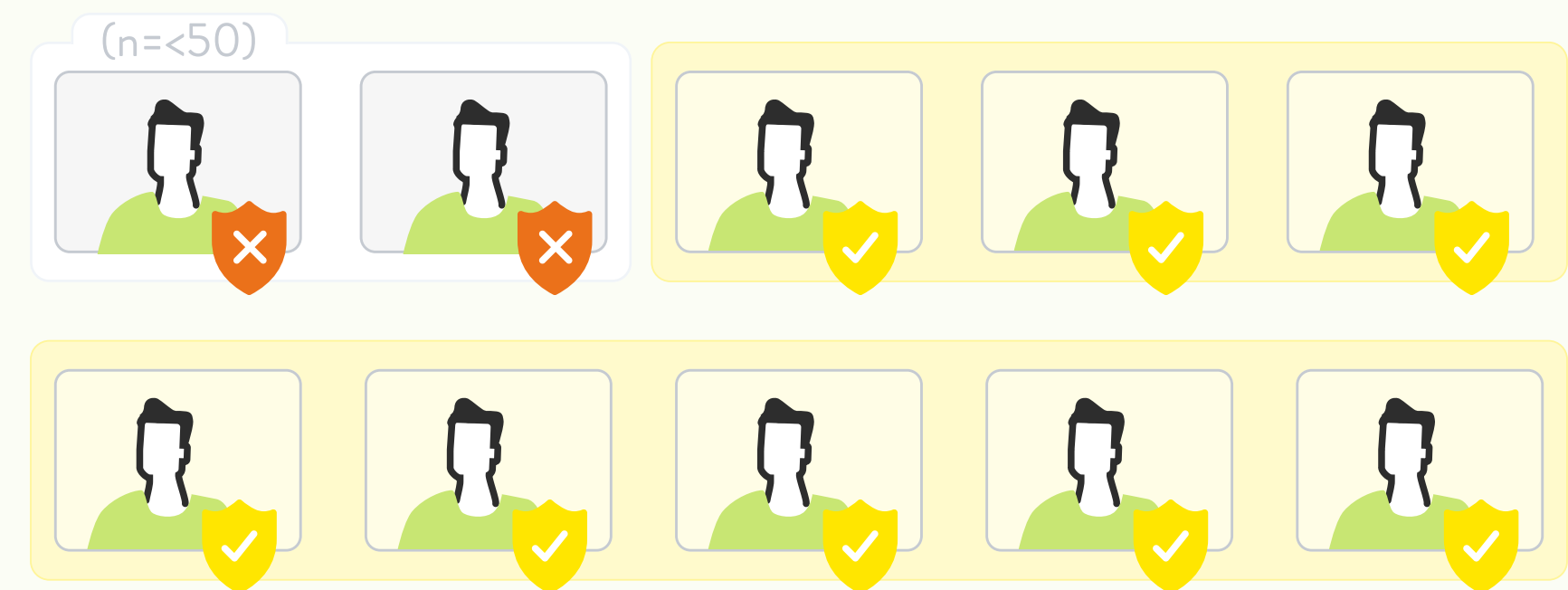
INSIGHT 03



“ Were you offered **Refund Protection**? ”

- Respondents who were **NOT offered Refund Protection** when they were last buying their live event tickets and/or booking accommodation and/or airfare
- Respondents who **were offered Refund Protection** when they were last buying their live event tickets and/or booking accommodation and/or airfare

Airfare



2 out of 10 respondents who booked airfare were not offered Refund Protection

04



INSIGHT

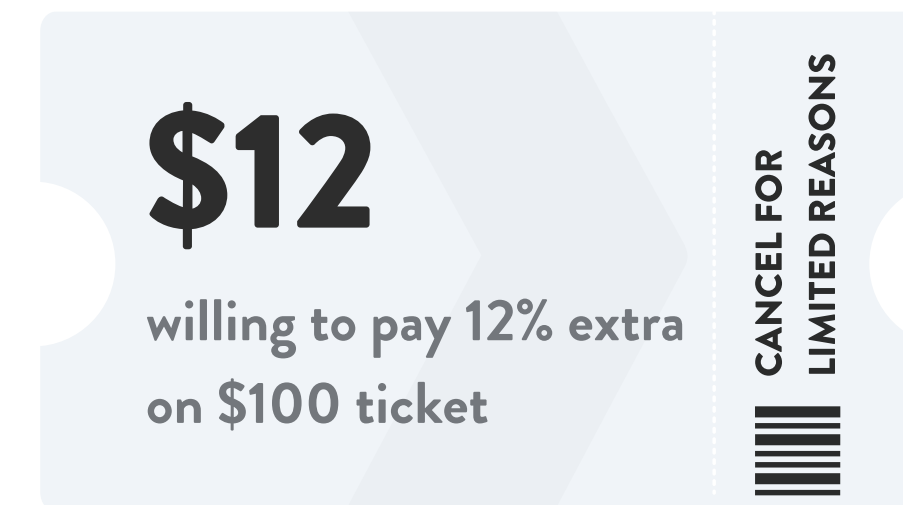
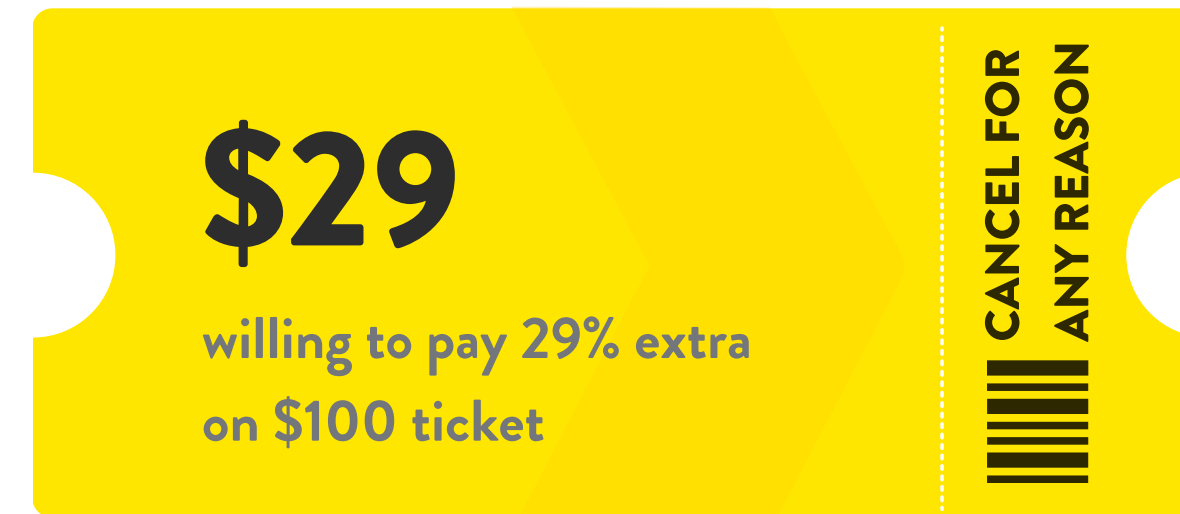
Respondents are willing to pay more for CFAR vs non-CFAR, driven primarily by convenience

[If you were offered Refund Protection that refunds you limited reasons / for any reason, how much extra would you be willing to pay?]

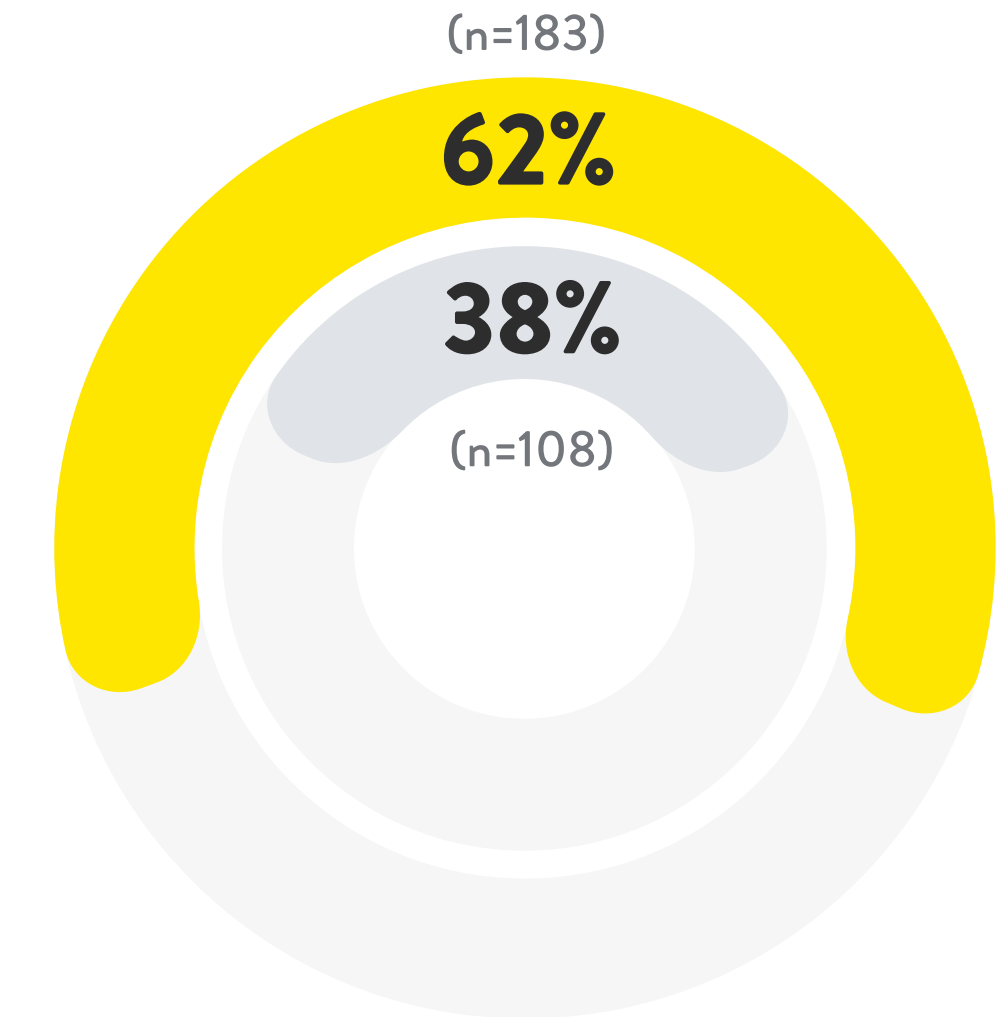
“ Why would you be more interested in buying Refund Protection that refunds you for any reason? ”

For example, suppose you paid 100 € for a ticket, if you selected 10% extra, it would be 100 € extra

Overall



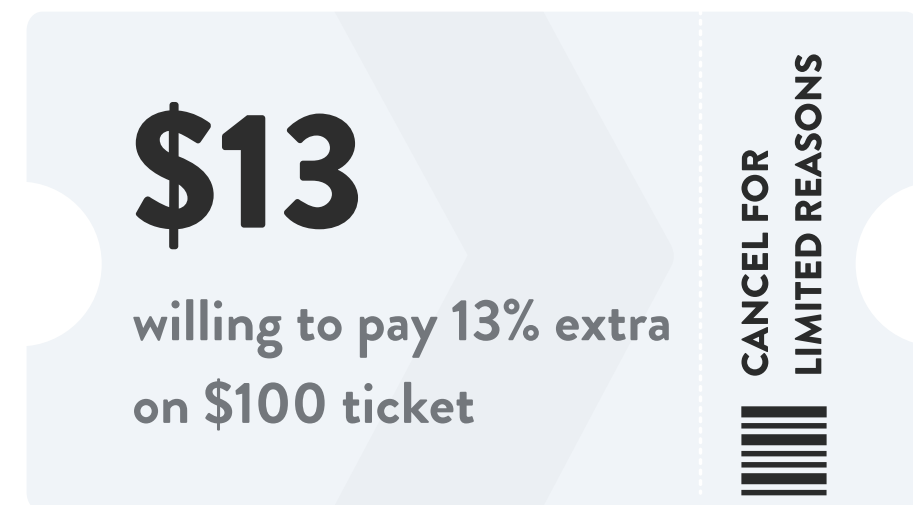
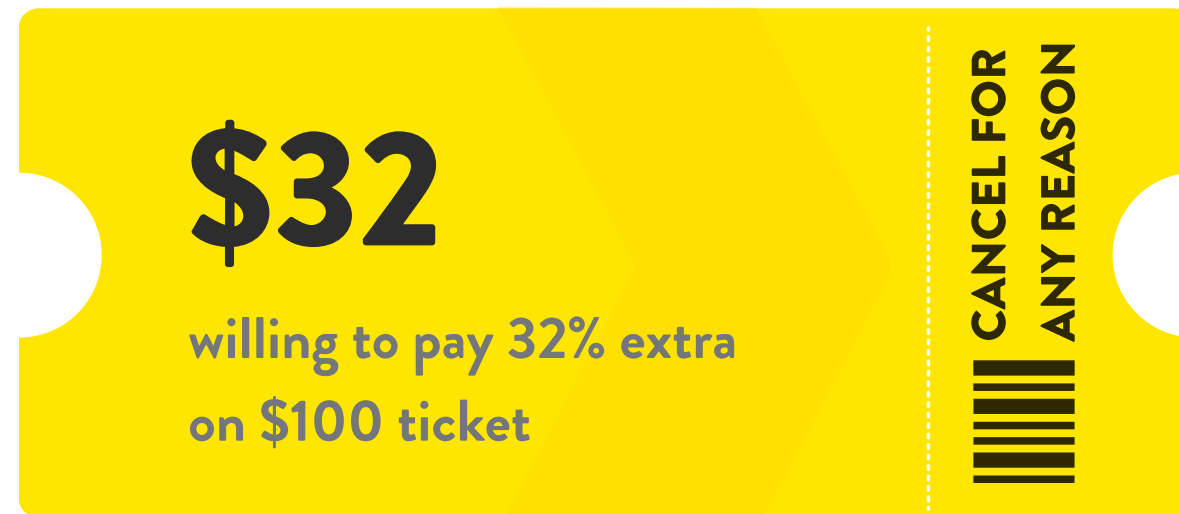
Respondents are willing to pay **142%** more for CFAR vs non-CFAR



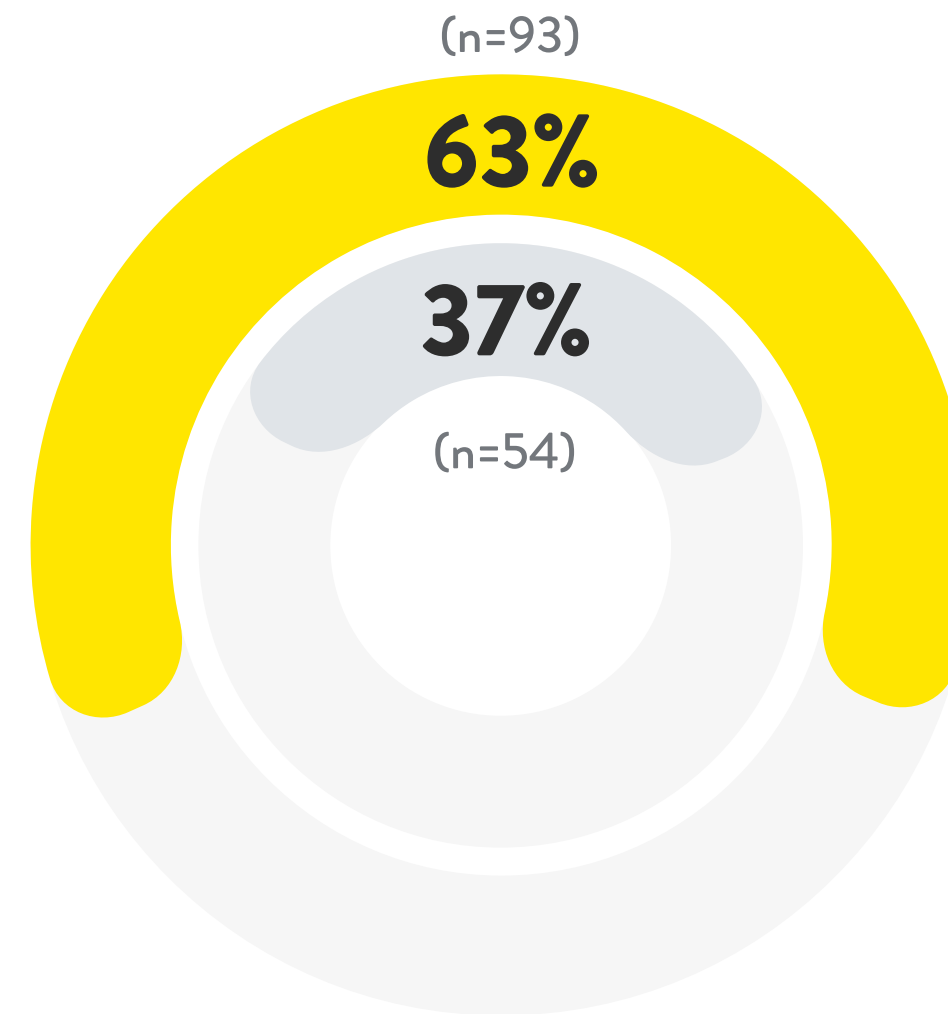
They are driven primarily by the convenience of not having to submit any documentation

- Convenience of not having to submit any documentation
- Flexibility to change their mind

Live Event Ticketing



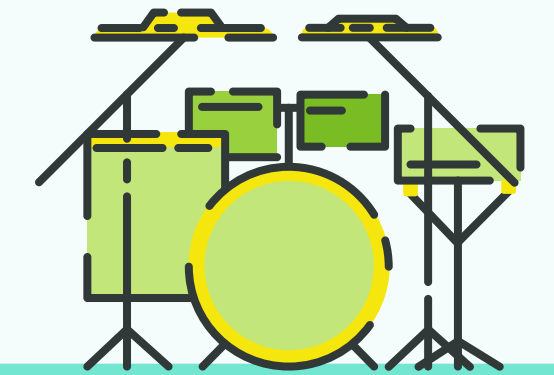
Respondents are willing to pay **149%** more for CFAR vs non-CFAR



They are driven primarily by the convenience of not having to submit any documentation

- Convenience of not having to submit any documentation
- Flexibility to change their mind

04



INSIGHT

Respondents are willing to pay more for CFAR vs non-CFAR, driven primarily by convenience

[If you were offered **Refund Protection** that refunds you limited reasons / for any reason, how much extra would you be willing to pay?]

“ Why would you be more interested in buying **Refund Protection** that refunds you for any reason? ”

For example, suppose you paid 100 € for a ticket, if you selected 10% extra, it would be 100 € extra

04



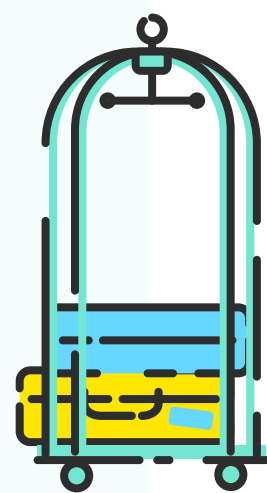
INSIGHT

Respondents are willing to pay more for CFAR vs non-CFAR, driven primarily by convenience

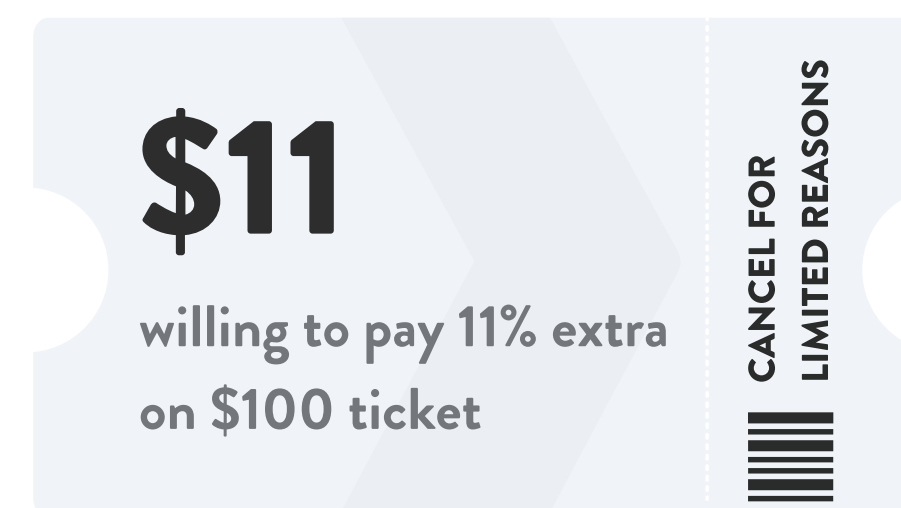
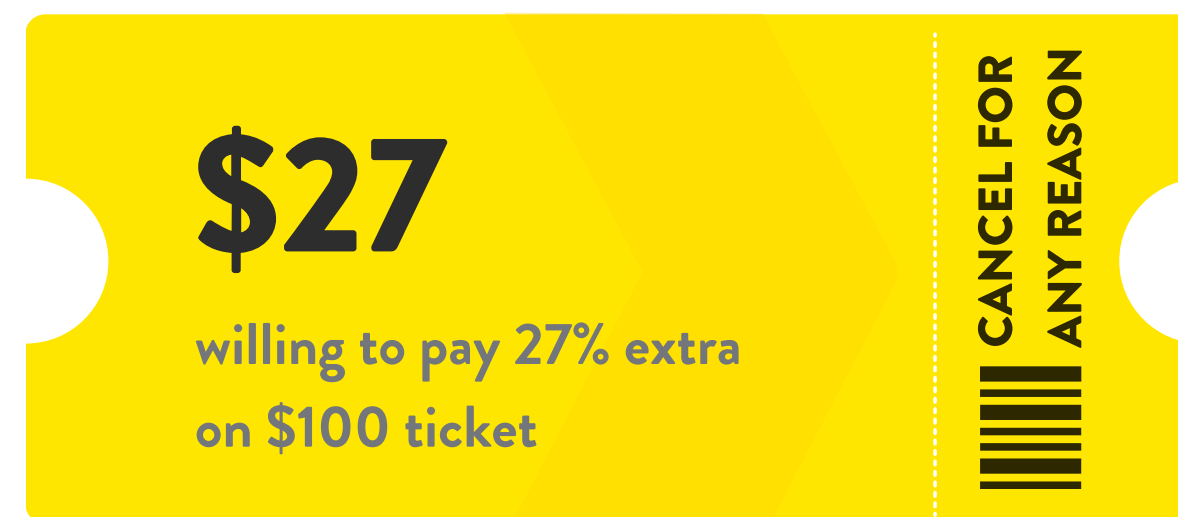
[If you were offered Refund Protection that refunds you limited reasons / for any reason, how much extra would you be willing to pay?]

“ Why would you be more interested in buying Refund Protection that refunds you for any reason? ”

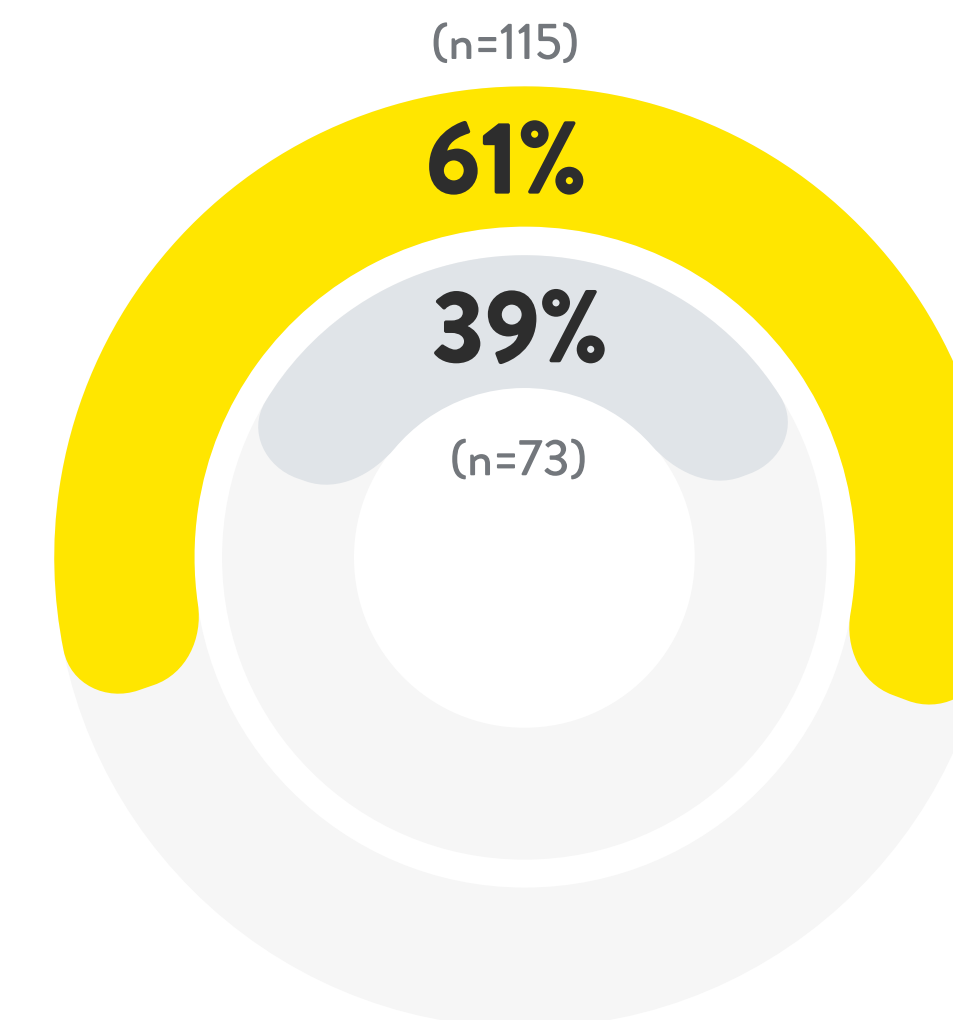
For example, suppose you paid 100 € for a ticket, if you selected 10% extra, it would be 100 € extra



Accommodation



Respondents are willing to pay **138%** more for CFAR vs non-CFAR



They are driven primarily by the convenience of not having to submit any documentation

- Convenience of not having to submit any documentation
- Flexibility to change their mind

Airfare

\$29

willing to pay 29% extra
on \$100 ticket

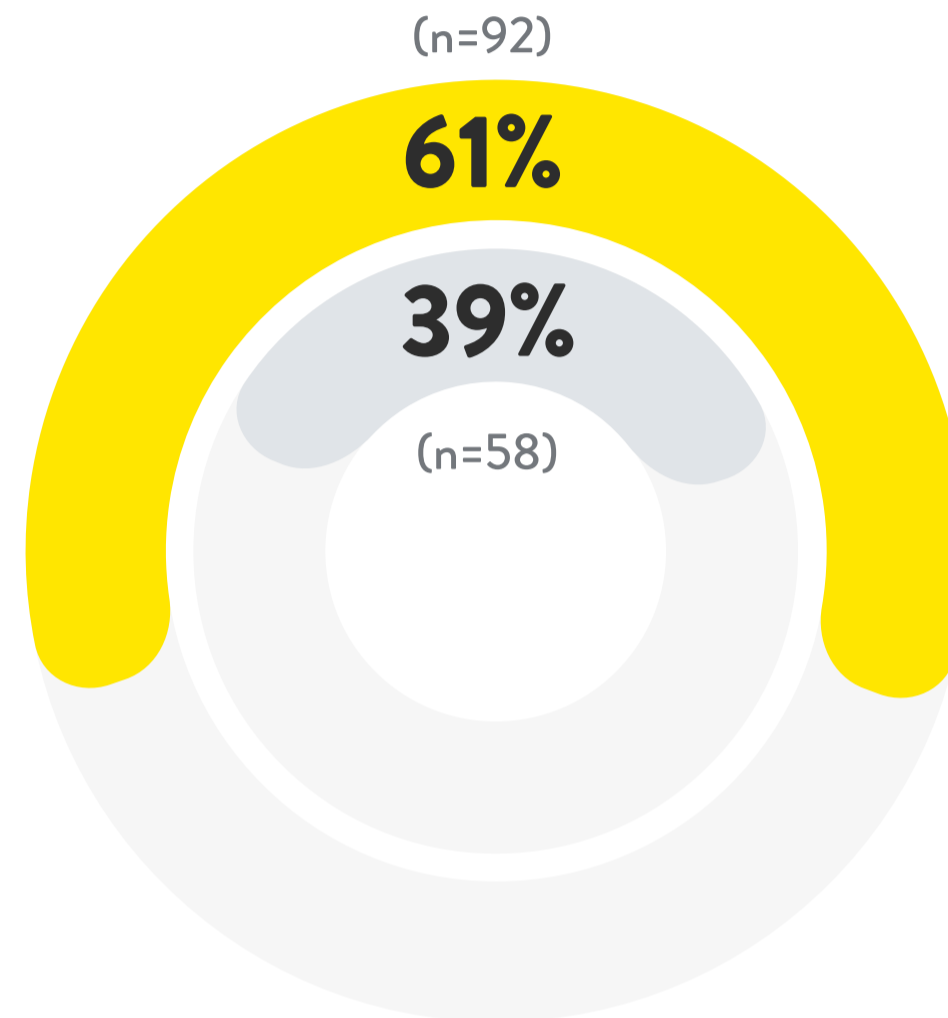
CANCEL FOR
ANY REASON

\$12

willing to pay 12% extra
on \$100 ticket

CANCEL FOR
LIMITED REASONS

Respondents are willing to pay **141%**
more for CFAR vs non-CFAR



They are driven primarily by the
convenience of not having to submit
any documentation

- Convenience of not having to submit any documentation
- Flexibility to change their mind

04



INSIGHT

Respondents are willing to pay more for CFAR vs non-CFAR, driven primarily by convenience

[If you were offered **Refund Protection** that refunds you limited reasons / for any reason, how much extra would you be willing to pay?]

“ Why would you be more interested in buying **Refund Protection** that refunds you for any reason? ”

For example, suppose you paid 100 € for a ticket, if you selected 10% extra, it would be 100 € extra



05

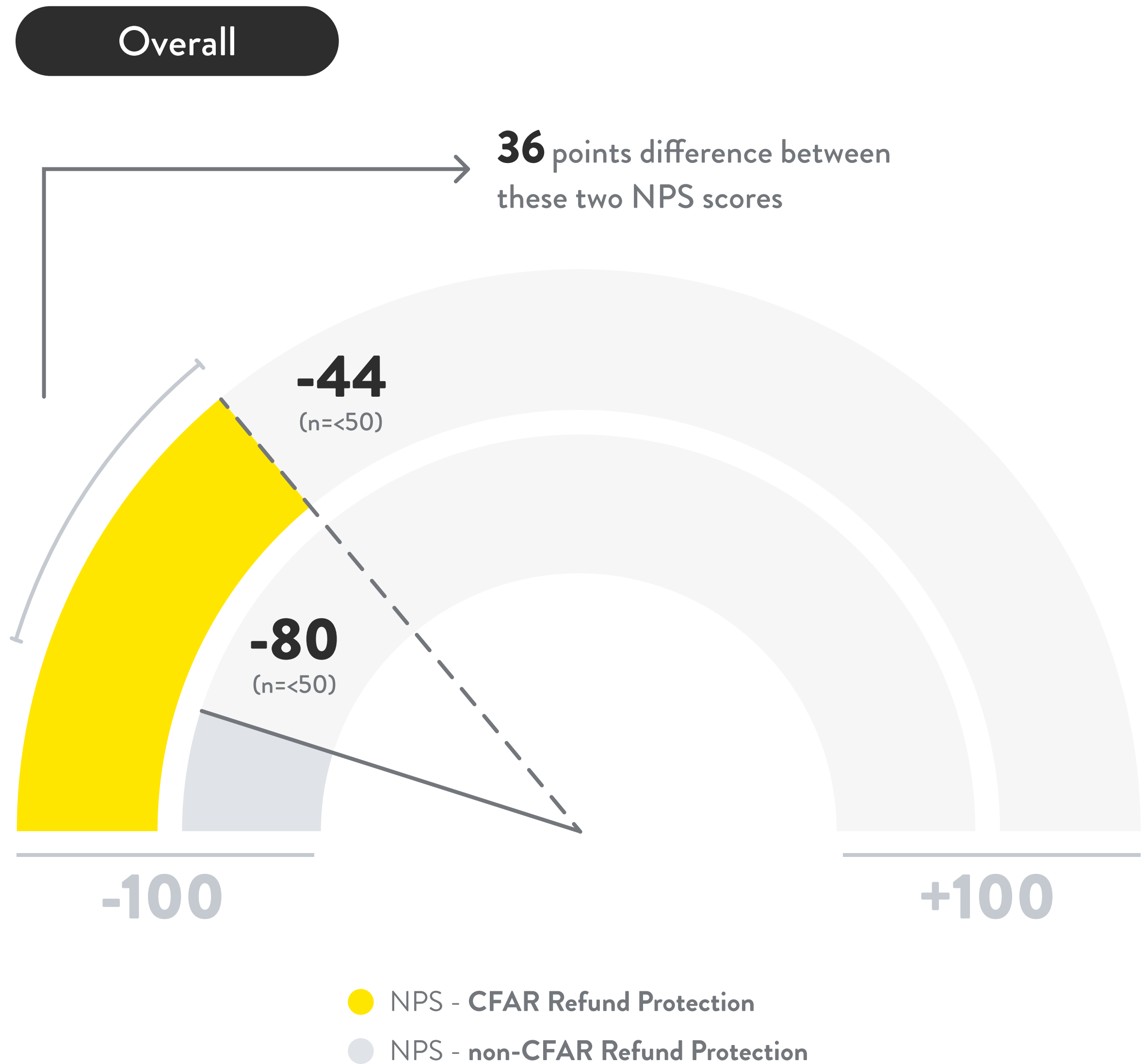


INSIGHT

Overall, the average Net Promoter Score (NPS) for ‘Cancel for Any Reason’ (aka CFAR) customers is **36 points higher** than for non-CFAR customers

[Which type of **Refund Protection** did you purchase when buying a ticket for your live event and/or booking your accommodation and/or your airfare?]

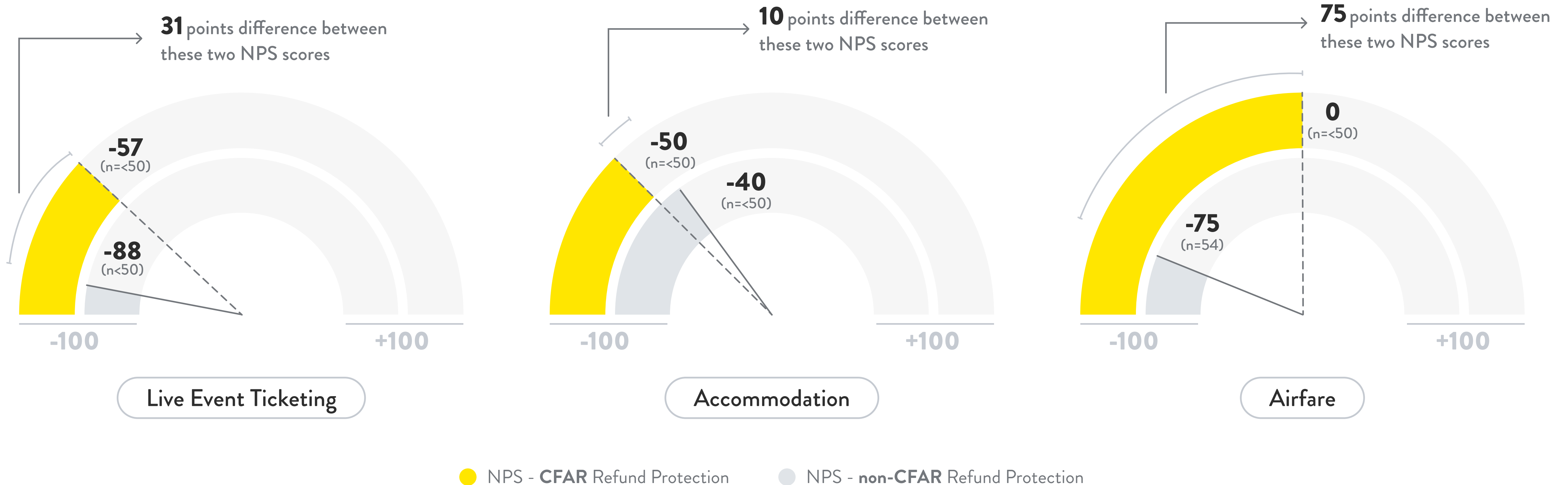
“ Looking back, on a scale of 1 to 10, where 1 is a poor experience and 10 is a great experience, how would you rate the Refund Request process? ”



05

INSIGHT

Overall, the average Net Promoter Score (NPS) for 'Cancel for Any Reason' (aka CFAR) customers is **36 points** higher than for non-CFAR customers





COVER GENIUS

This report was prepared by Cover Genius Pty Limited ABN 43 159 983 598. The information is of a general nature and any observations about insurance, the property market and its trends are incidental and not intended to be construed as financial advice. Speak to a professional before making any financial decision. This report and the information within it may not be reproduced without the permission of Cover Genius.