



Prezados Senhores,

Para conhecimento e para pensar...

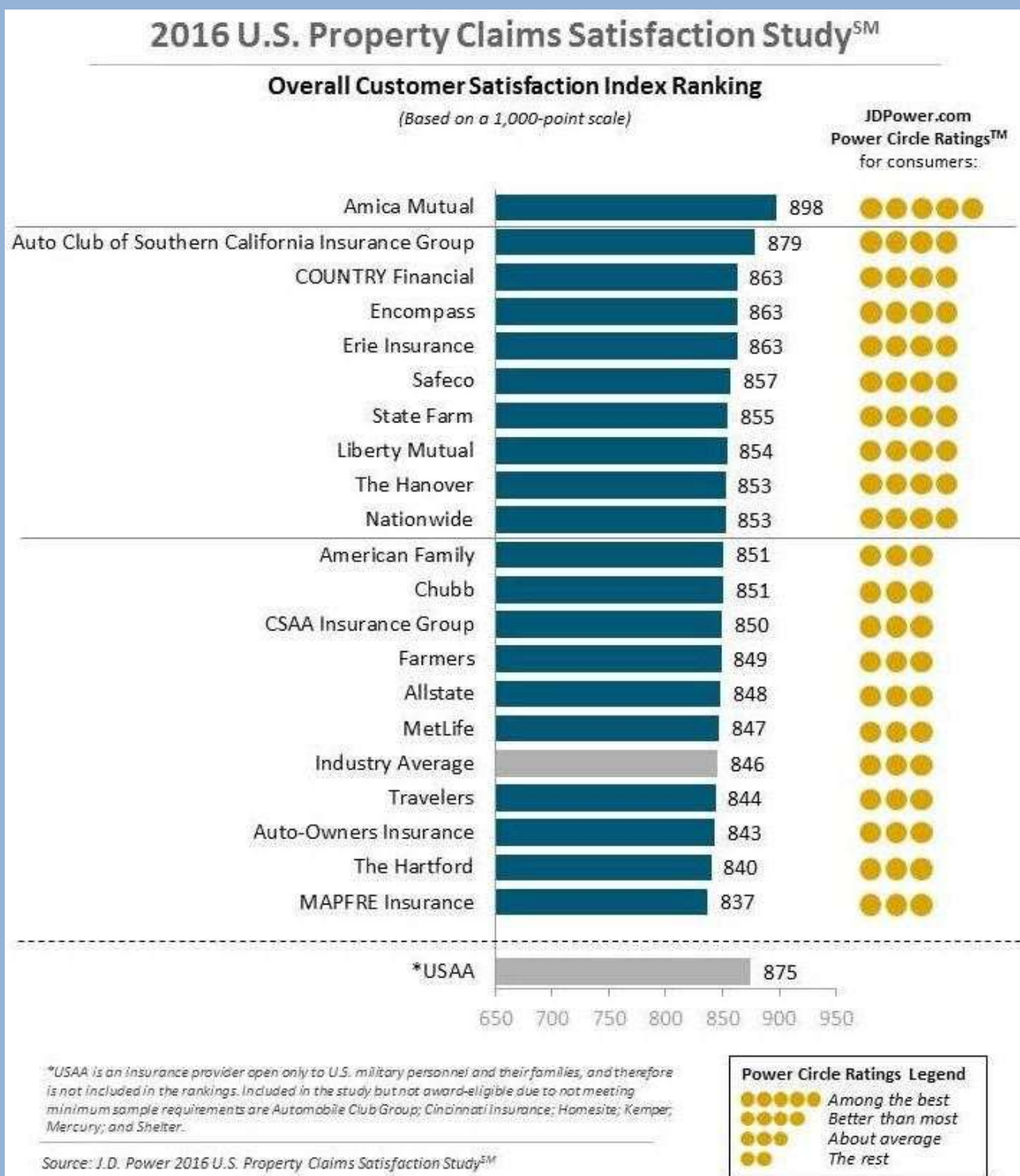
Uma nova edição de estudo tradicional do setor de seguros acaba de ser divulgado, o “J.D. Power U.S. Property Claims Satisfaction Study”.

Ver... www.jdpower.com/press-releases/2016-us-property-claims-satisfaction-study

Tal trabalho mede o grau de satisfação do cliente dos EUA que tenha entrado com um pedido de indenização de seguros de bens e danos, levando em conta cinco fatores nesse cálculo (rapidez de liquidação, qualidade do serviço, estimativa de perda, etc). O indicador máximo possível é 1.000 pontos, sendo este uma importante ferramenta estratégica para as empresas, pois pesquisas mostram que um valor elevado sinaliza que o cliente irá certamente renovar a apólice ou até recomendar a seguradora para terceiros.

Na análise dos dados de 2016, e após cinco anos de alta, houve queda de satisfação média do segurado. Pelo texto, dois motivos para esse comportamento. Primeiro, as seguradoras mudaram o seu foco de satisfação de clientes para contenção de custos. Segundo, fortes eventos climáticos, e como as empresas lidaram com esse fenômeno.

Abaixo, o ranking das empresas.



Cordialmente,

Francisco Galiza.

www.ratingdeseguros.com.br

twitter.com/ratingdeseguros