



Prezados Senhores,

Para conhecimento e para pensar...

Uma pesquisa conhecida junto ao segurado dos EUA é a realizada anualmente pela empresa de consultoria J. D. Power.

Ver abaixo os resultados da divulgada nesse mês.

www.jdpower.com/press-releases/jd-power-2017-us-property-claims-satisfaction-study

Nesse caso, em uma escala de zero a mil pontos, o estudo mede a opinião do consumidor de seguro residencial, após a ocorrência do sinistro, levando em conta vários critérios, como serviços executados, valor estimado no sinistro, tempo de duração dos processos, etc. Ao todo, nesse último estudo, houve 6,6 mil entrevistas.

Nesse último texto, algumas conclusões se destacam:

- Apesar do aumento recente da sinistralidade na carteira residencial, a satisfação do cliente conseguiu crescer. Esse valor já alcança o mesmo nível de satisfação do segurado de automóvel, que usualmente tem uma avaliação mais favorável. As seguradoras têm se esforçado.
- Curiosamente, o tipo de evento faz diferença na satisfação do cliente. Sinistros causados por granizo e tempestades são melhores resolvidos do que os sinistros causados por enchentes.
- O tempo de resolução é um elemento chave na avaliação do segurado. Por exemplo, essa é uma crítica relevante nos sinistros causados por enchentes.

Até que ponto há semelhanças com o Brasil é uma boa pergunta.

Cordialmente,

Francisco Galiza

www.ratingdeseguros.com.br

twitter.com/ratingdeseguros