

LA SATISFACCIÓN Y LEALTAD DEL ASEGURADO

La empresa norteamericana ACCENTURE ha publicado un estudio en el cual analiza el impacto que una pronta y cumplida atención de reclamos tiene sobre los dos factores claves de la fidelización de los clientes: satisfacción y lealtad.

En el estudio, realizado recientemente entre un significativo número de adultos en los Estados Unidos, se destacan las siguientes respuestas:

96% de los encuestados manifiestan que la rápida atención y solución de sus reclamos es el principal factor de satisfacción con el servicio.

74% de ellos, ponderan como muy importante el valor de la indemnización ofrecida. Este resultado resalta la importancia de una rápida atención y una permanente comunicación del ajustador con el reclamante, durante el período de ajuste del siniestro.

Las habilidades de comunicación de los ajustadores resultan de vital importancia.

Casi un 90% de los encuestados manifestó que el profesionalismo y transparencia con que fueron manejados sus reclamos, incidió de manera positiva en su

determinación de permanecer fieles a la aseguradora; así como también en recomendarla a otros amigos o conocidos.

El 94% de los entrevistados manifestó que la velocidad de la atención de sus reclamos es el factor de satisfacción más importante.

Resalta el estudio que el promedio de tiempo para ajustar un reclamo de líneas personales o comerciales en ese país es de 10 días. Para la mitad de los encuestados, dicho tiempo resulta demasiado largo para sus expectativas de servicio. El porcentaje de entrevistados que desearían cambiar de aseguradora se incrementa cuando la solución de su reclamo excede de 4 días.

Cuando dicho período excede de 15 días, el asegurado considera que la compañía no cumple con sus expectativas.

61% de los entrevistados que han tenido siniestros, manifiestan que debido a la velocidad de atención y ajuste (menos de 3 días) permanecerán fieles a sus aseguradoras. El 79% recomendaría su aseguradora a otras personas.

Velocidad de respuesta

Revela igualmente el estudio que 64% de los encuestados estaba satisfecho con la velocidad con que eran contactados por los ajustadores o representantes de las aseguradoras. Ello influye más en su decisión de permanecer fieles o de referir a otros clientes en potencia, que el mismo monto del ajuste final.

Nivel de satisfacción con el ajuste ofrecido

Para el 74% de la muestra, el valor ofrecido es el principal factor de satisfacción. Solo un 54% se manifestó conforme con la suma ofrecida.

Manteniendo al cliente informado

El 41% de los encuestados manifestó su insatisfacción con la habilidad del ajustador para informarlos acerca del estado de avance de sus reclamos.

Más de las tres cuartas partes (76%) de los clientes que permanecerán fieles y referirán a la aseguradora, respondieron que uno de los factores de dicha satisfacción fue el permanente contacto e información recibida de parte del ajustador; sin importar si dicha información era positiva o negativa para su caso.

Número de ajustadores involucrados en un ajuste

En promedio, los entrevistados informaron haber hablado con dos personas diferentes, en el curso de sus procesos de ajuste.

Se halló una relación directa entre el número de funcionarios que contactan o interactúan con el cliente, y su nivel de satisfacción. A mayor número de funcionarios involucrados con su caso, menor nivel de satisfacción con el servicio recibido. Esto, se percibe como un factor que puede generar confusión en el asegurado, al no saber bien con quién debe entenderse.

La importancia de la información previa acerca de los trámites

82% de los encuestados destacan la importancia de conocer con anticipación los procedimientos para tramitar reclamos.

El uso de la tecnología en los ajustes

En cuanto a la parte tecnológica, solo un 20% de los encuestados manifestó estar en capacidad de tramitar un reclamo vía Internet. Ello resalta la importancia que sigue teniendo el contacto personal en la atención de reclamos.

Consideramos que esta muestra puede ser aplicada a la realidad nacional en el campo de los ajustes. Será interesante adelantar una encuesta similar, para confirmar la importancia que tiene para el sector asegurador, contar con ajustadores profesionales, con habilidades efectivas de comunicación.