

O levantamento exclusivo da SoluCX também revela quais seguros mais utilizados pelo consumidores do país

O suporte ao cliente (SAC) e a agilidade na solução dos problemas, são os principais fatores que precisam ser aprimorados, segundo consumidores que possuem algum tipo de seguro, é o que aponta a pesquisa realizada pela SoluCX. Os dados revelam que 44% dos brasileiros possuem seguros e para os clientes que precisaram acioná-lo em momentos de sinistro, 34,9% dos ouvidos demonstraram insatisfação com o suporte e 22,5% desejam mais rapidez para resolver questões. O levantamento foi realizado no último mês e ouviu mais de 900 pessoas em todo país.

Dos 44,1% clientes que possuem contratos com seguros atualmente, 19% são de automotivos, 9,4% de saúde, 8,1% de vida, 3,2% de residência, 1% seguro viagem e 3,5% de outros seguros. Para esses consumidores, a experiência de uso tem se mostrado positiva, com 39,6% considerando boa, 38,3% ótima, 17,4% neutra e apenas 4,7% ruim.

Experiência com sinistros de seguros:

Entre aqueles que tiveram que acionar o seguro, 58,8% o fizeram uma única vez, 24,4% em duas ocasiões, 7,1% três vezes e 9,4% precisaram acioná-lo quatro vezes ou mais. Já em relação a experiência com a jornada de sinistro, os dados também revelam uma perspectiva positiva: 40,9% dos respondentes tiveram ótimas e 37% boas experiências, totalizando 78% de respondentes com experiências positivas.

Sobre a jornada do sinistro - evento em que o segurado sofre um acidente ou prejuízo material -, os consumidores afirmam que o mais importante é a velocidade com que o problema é solucionado, representando 29,8% das respostas. A extensão de cobertura do seguro aparece como o segundo fator mais importante, com 19,3% das respostas. O atendimento dado e suporte da seguradora também aparece como terceiro motivo mais importante, com 17,9% das respostas.

Além de melhoria no SAC, a pesquisa indica ainda que os principais pontos de melhoria dos seguros são: cobertura do seguro com 9,3%, preço e valores adicionais com 6,2%, profissionais e instituições autorizadas empatadas com 4,7%, seguidos de clareza das informações, burocracia e documentação com 3,1%.

Para Tiago Serrano, CEO da SoluCX, o cenário é positivo, mas é preciso estar atento aos detalhes. "Ouvir o cliente é de extrema importância, principalmente, no setor de seguros, onde estamos falando de jornadas que acontecem, principalmente, em momentos delicados. Por isso, é fundamental que as empresas sejam capazes de aprender e entender os principais pontos de melhoria, para que possam se destacar frente ao mercado e crescer de forma exponencial, agregando valor à vida dos consumidores", destaca.

Fonte: SoluCX/VCRP, em 04.06.2024.