

Por Sérgio Tauhata

***Para o segurado, a utilização de serviços como eletricista e encanador, no caso de produtos residenciais, ou carro reserva e guincho, nas proteções para veículos, tem quase o dobro de impacto de eventos de sinistro***

Os serviços de assistência - ou seja, benefícios que podem ser utilizados durante a vigência de uma apólice - podem elevar em até 19 pontos o NPS (Net Promoter Score, métrica de satisfação dos clientes) de uma seguradora, indica pesquisa realizada pela consultoria Bain & Company, que criou a metodologia do indicador. A utilização de serviços como eletricista e encanador, no caso de produtos residenciais, ou carro reserva e guincho, nas proteções para veículos, tem quase o dobro de impacto de eventos de sinistro em termos de avaliação de satisfação de clientes.

A pesquisa NPS Prism, feita com cerca de 8 mil usuários de seguros auto, vida e residencial, mostra que uma boa experiência durante a assistência pode elevar o NPS, em média, até 14 pontos, enquanto um sinistro pode reduzir o indicador em até oito.

**[Leia aqui na íntegra.](#)**

**Fonte:** Valor Econômico, em 08.07.2024