

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

<http://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.

2016 U.S. Property Claims Satisfaction StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

JDPower.com
Power Circle RatingsTM
for consumers:



*USAA is an insurance provider open only to U.S. military personnel and their families, and therefore is not included in the rankings. Included in the study but not award-eligible due to not meeting minimum sample requirements are Automobile Club Group; Cincinnati Insurance; Homesite; Kemper; Mercury; and Shelter.

Source: J.D. Power 2016 U.S. Property Claims Satisfaction StudySM

Power Circle Ratings Legend

5 circles	Among the best
4 circles	Better than most
3 circles	About average
2 circles	The rest

Fonte: Francisco Galiza/[Rating de Seguros](#), em 09.03.2016.