

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 Study<sup>SM</sup>

### Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

JDPower.com  
Power Circle Ratings<sup>TM</sup>  
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 Study<sup>SM</sup>

**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.