

Por Antonio Penteado Mendonça



Você está atrasado, se veste correndo, mal toma café, rapidamente mete a chave na fechadura da porta, na pressa vira com muita força e a chave quebra dentro da fechadura. O jeito é sair pela porta da cozinha. Quando você vai pegar a chave em cima da geladeira, se lembra que na última vez a faxineira tinha esquecido a chave dela, por isso você emprestou a do apartamento. Resultado: você não tem chave para sair para trabalhar. Você telefona para o zelador e ele também não tem chave reserva porque você tem medo de assalto e não deixa uma cópia na portaria.

É preciso chamar um chaveiro, mas, evidentemente, você não conhece nenhum. Mais uma vez telefona para a portaria, o porteiro telefona para um chaveiro amigo dele, só que ele não pode vir porque está numa obra instalando dezoito fechaduras novas e o trabalho vai levar o dia inteiro.

Depois disso tudo, só tomando um bom banho. O dia já está perdido. Você não tem a solução para abrir a porta do apartamento. Então, como não há nada a fazer, exceto excomungar a falta de sorte, você vai para o banheiro, tira a roupa, liga o chuveiro, entra embaixo e deixa a água cair com vontade em cima de você. Dez minutos depois, você decide sair e vira a torneira para fechar a água. Só que, por mais que você gire, ela continua girando e a água não para de cair.

Você precisa de um encanador, mas, mais uma vez, você não conhece nenhum. Além disso, está trancado dentro do apartamento com a fechadura obstruída pela chave quebrada. A situação é crítica. Não tem como fechar a torneira e a água quente cai farta pelo chuveiro aberto.

O exemplo é exagerado? Não acontece tanta desgraça de uma vez só? Se fosse assim, não precisava seguro. E as apólices de seguros residenciais não teriam toda uma gama de serviços oferecida aos segurados.

Ao longo do tempo, será raro você usar todos os serviços oferecidos pela sua seguradora, mas raro não quer dizer nunca. Um belo dia acontece uma série de imprevistos e, quando você vê, está trancado dentro do apartamento, com o chuveiro ligado e a torneira quebrada.

Sem seguro, a situação acima se agravaria ao longo do dia. Trancado e sem um chaveiro para abrir a porta, não tem como você deixar um encanador entrar para consertar a torneira. Tendo seguro, uma telefonada resolve o problema. O chaveiro vem rapidamente e abre a porta para o encanador, também enviado pela seguradora, entrar e consertar a torneira.

As seguradoras não oferecem toda uma gama de serviços para seus segurados porque são boazinhas. Por trás de tanta generosidade está a necessidade de se destacar para vender suas apólices e oferecer diferenciais que a concorrência não oferece faz a diferença.

Atualmente praticamente todas as seguradoras oferecem, além das garantias da apólice, serviços

que facilitam a vida do segurado, resolvendo os problemas do cotidiano: chaveiro, encanador, pedreiro, técnico em computador, etc. De tempos em tempos, uma seguradora inova, tem uma boa ideia e inclui mais um serviço no seu rol. Em pouco tempo, as demais também estão oferecendo o novo serviço.

São detalhes importantes que fidelizam o segurado em função do bom atendimento prestado num momento complicado ou pelo menos estressante. Na hora de renovar a apólice ou contratar um novo seguro, a solução oferecida para tirá-lo do aperto vem à lembrança e, junto com ela, vem o nome da seguradora.

Nada complicado, nada sofisticado, apenas o auxílio no momento da dificuldade e a solução para o problema, desde a indicação do técnico até a retirada da chave quebrada de dentro da fechadura.

Os serviços 24 horas se tornaram imprescindíveis. Ninguém contrata um seguro pensando que sua casa vai pegar fogo, nem que poderá precisar dos serviços de um chaveiro. São as exceções à regra, mas acontecem. E é mais fácil uma chave quebrar na fechadura do que a casa pegar fogo.

Nada como o call center da seguradora para o socorro necessário. Uma telefonada, um WhatsApp e está tudo certo. O mundo volta a ser azul para você, que tem o problema resolvido, e para a seguradora, que praticamente garante a renovação do seguro.

Fonte: SindSegSP, em 18.09.2020