



La tentación del **DESPRECIO** por el cliente

Al chequear la respuesta que dan los numerosos call centers que las compañías ponen a disposición de sus asegurados para que declaren sus siniestros, uno, a veces, se queda atónito ante los despropósitos que se detectan simplemente con una llamada de teléfono. Uno no puede vencer la tentación de preguntarse: ¿llamarán los directivos alguna vez a su teléfono? ¿sabrán cómo se sienten sus asegurados?

Aunque es de ley reconocer que la gran mayoría de los call centers de aseguradores ofrece niveles de atención altamente profesionales, existe, al mismo tiempo, una importante casuística de entidades de primera fila que no parecen haber comprendido ese axioma tan conocido de que el teléfono es la primera imagen que el asegurado percibe de una compañía, y convierten el intento de declarar un siniestro en una singular vivencia digna de Kafka.

En algunos casos la llamada migra, por esos prodigios de la ciencia moderna que se agrupan bajo el ambiguo concepto de "deslocalización", va y viene sin que los perplejos operadores de países ignotos sean capaces de descifrarla o retenerla, y vuelve a la madre patria, donde un contestador inclemente repite, machacón y hasta amenazador, que todas las llamadas van a ser grabadas, lo que refrena el violento deseo de vociferar nuestro cabreo, ya que llevamos más de tres minutos oyendo y pagando de nuestro bolsillo, a precio de 902, triunfales mensajes que adoctrinan sobre las posibilidades que ofrece la compañía para declarar los siniestros y cómo se desvive por dar un servicio cada vez más próximo y excelente.

Otras veces el operador contesta con el nombre de una entidad distinta a la que cubre nuestro riesgo (consecuencia ¿inevitable? de la polivalencia de las plataformas) y, además, como esa entidad considera más adecuado responder a sus clientes en catalán, los que solo hablamos castellano nos quedamos desconcertados y con una vaga, y probablemente injusta, sensación de servicio poco personalizado. Es más flagrante el caso de la compañía a la que por las tardes se le "cuela" un contestador de una duración superior a los 20 segundos, en perfecto catalán, notificándonos que el teléfono de asistencia en viaje es xxx, y el de asistencia en hogar xxx (y repiten precisamente el número del teléfono al que es-

tamos llamando). Afortunadamente, si esperamos unos 10 segundos en respetuoso silencio, nos repiten el texto (esta vez en castellano) y nos vuelven a confirmar que el teléfono de asistencia hogar es éste al que hemos llamado y que estamos pagando desde hace ya más de un minuto. Considerando que todas las llamadas se han realizado desde Madrid, la explicación solo puede obtenerse en clave de ineficiencia, falta de interés o falta de inversión. En cualquier caso, en clave de desprecio por un cliente que paga las primas con dinero de curso legal.

En demasiadas ocasiones, en lugar de la voz fresca de un operador/a entrenado en técnicas telefónicas se escucha, como si del túnel del tiempo procediera, la voz cascada de un tramitador añoso, admirable por su experiencia, pero que no parece dispuesto a cambiar el tono que usaba en los tiempos en los que estaba en la ventanilla 6 con visera y manguitos.

Para completar el paisaje, y sin hablar por ahora de que los tiempos de respuesta empeoran ineluctablemente, no podemos dejar de citar algunas músicas de espera lánguidas, de piano casi inaudible, que, lejos de levantar el ánimo del asegurado ante el desagradable trance del siniestro, le sumen en la más profunda de las depresiones mientras una voz femenina, no siempre bien escogida, le conmina cada 20 segundos a que espere porque los operadores están ocupados. Claro que también hay compañías que deben considerar la música como una frivolidad extemporánea para el solemne momento de la declaración de un siniestro y delegan la labor de entretener la espera en el desnudo tono telefónico, aunque en ocasiones suene más de 30 veces seguidas.

Como penitencia, o mejor, como ejercicio de purificación, recomiendo a los directivos de las aseguradoras que, durante dos semanas, llamen a su teléfono de siniestros de multirriesgo hogar una vez por la mañana y otra por la tarde en hora punta (de 10 a 12 y de 17 a 18 h). Preferiblemente el último cuatrimestre, que es cuando hay más siniestros y probabilidades de cumplir la ley de Murphy. Es un buen ejercicio calzarse los zapatos de los asegurados, ser por unos momentos uno de ellos y alejarse de la tentación del desprecio por el cliente. ¡