

10 preguntas sobre la Asistencia Hogar (1): la CALIDAD



En uno u otro momento, casi todos los responsables de siniestros del sector se han preguntado, desesperados, ¿quién nos habrá mandado meternos en esto de las reparaciones? ¡Con lo tranquilos que estábamos cuando indemnizábamos! La reparación de los siniestros de Multirriesgos ha supuesto en los últimos 15 años un auténtico quebradero de cabeza para las compañías y una inagotable fuente de amenazas y oportunidades. Voy a tratar de responder, de la manera más directa y sencilla posible, a las preguntas que, por nuestra experiencia, más preocupan al sector respecto a la denominada Asistencia Hogar y que se refieren a la calidad de servicio y al fraude.

1. ¿Cómo es posible ofertar al cliente un servicio que genera una insatisfacción cercana al 20%? Los estudios sectoriales detectan que el porcentaje de insatisfacción con el servicio de reparación de siniestros se acerca al 20%. Si cualquier entidad de otro sector (distribución, alimentación, etc...) tuviera una incidencia tan alta de insatisfechos probablemente tendría que marcharse del mercado. Dejar descontento a uno de cada cinco clientes es un ratio que el Seguro no puede ni debe permitirse.

2. ¿Cuáles son los motivos del descontento de los asegurados con el servicio de reparación de siniestros? Las causas principales son: el profesional no acude y no avisa (37%); falta de puntualidad (24%); descoordinación de gremios (16%); y mala calidad de la reparación (23%). Si sumamos las tres primeras se ve que más del 75% del descontento se debe a lo que coloquialmente se llama "informalidad", eufemismo tras el que se disfraza una imperdonable falta de respeto con el cliente, su tiempo, sus derechos y su paciencia.

3. ¿Es suficiente la contabilización de las incidencias para conocer la calidad del servicio prestado en una provincia o por un reparador? El índice de reclamaciones detectadas no permite conocer el grado de satisfacción de los clientes con el servicio. Para saber lo que está ocurriendo con la Asistencia Hogar tampoco son válidas las encuestas generalizadas. Dada la heterogeneidad del servicio prestado por provincias y, en ellas, por cada gremio o empresa reparadora,

la única manera de conocer la realidad es descender al análisis de satisfacción de clientes por reparador. Para hacerlo con un coste asumible existen diversas fórmulas de segmentación, muestreo y diferenciación de acciones cuya combinación permite magníficos resultados.

4. ¿Prestan mejor servicio a los asegurados los reparadores que cobran precios más altos? En ninguna de las auditorías realizadas se ha podido establecer una relación directa de causalidad entre mayor precio cobrado/mayor satisfacción del asegurado. Al contrario, los reparadores que más defraudan suelen ser los que peor calidad de servicio prestan. En buena lógica no cabe esperar que alguien que no respeta sus compromisos económicos con la entidad se esmere en cumplir con sus deberes de servicio.

5. ¿Es posible crear una red de reparadores fidelizada, fiable y vinculada a los objetivos de la compañía? En los años 70 parecía imposible conseguir buenas redes de guis-tas; hoy este servicio es absolutamente fiable y produce alta satisfacción. Es posible crear una red de reparadores identificada con los objetivos de la compañía y que preste un servicio de calidad, aunque no es un reto sencillo ni de corta duración. Para ello es preciso establecer acuerdos justos con los reparadores, medir constantemente los estándares del servicio prestado y depurar la red hasta obtener los objetivos perseguidos.

En un mercado en crecimiento, todavía no maduro y con insuficiente definición de imagen de las aseguradoras en Multirriesgo, coexisten sistemas con porcentajes de insatisfacción superiores al 25% con otros cuyo nivel de asegurados descontentos no llega a los dos dígitos. En un futuro inmediato la retención de clientes será una asignatura difícil de aprobar para los primeros.

La respuesta a todas las preguntas planteadas es medir. Sólo se puede conocer y mejorar lo que se mide. Es posible un buen servicio de reparaciones de siniestros y una red de reparadores fiable y vinculada, pero para ello se debe saber dónde se encuentra uno en cada momento y lugar.