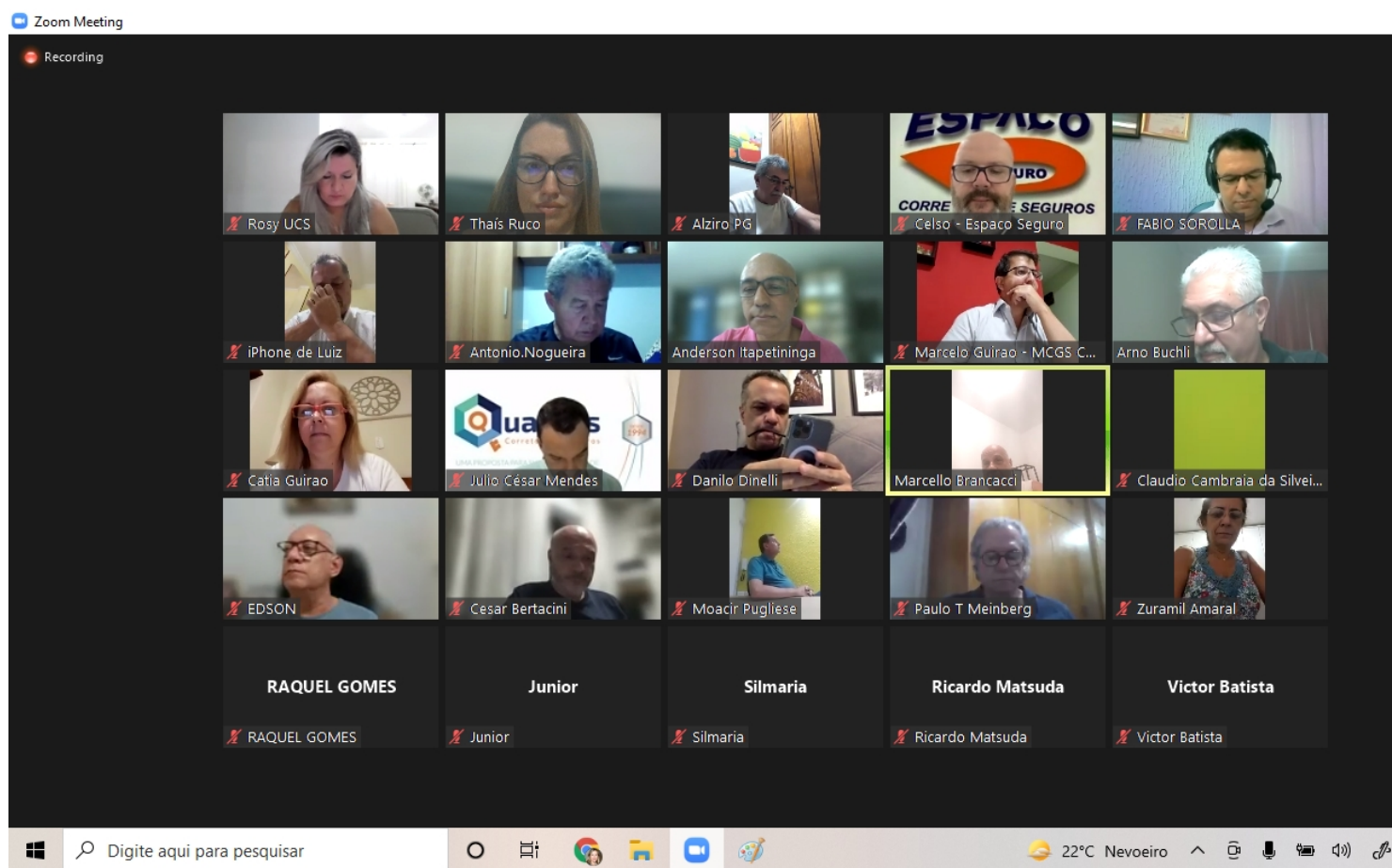


UCS reúne sugestões de melhorias nos serviços de assistência para apresentar às seguradoras

Corretores de seguros trouxeram no 1º Trocando Ideias Online de 2022 pontos que têm afetado o atendimento aos segurados



Elo entre as seguradoras e os clientes, corretores de seguros se reuniram na última terça-feira, 15 de fevereiro, para discutir dificuldades que têm enfrentado com os serviços de assistência. Foi o 1º Trocando Ideias Online de 2022, tradicional encontro da UCS (União dos Corretores de

Seguros).

Segundo Arno Buchli Junior, presidente da UCS, o problema de assistência está generalizado entre as companhias de seguros. “Acredito que todos os corretores aqui tenham tido recentemente problema de espera de guincho. Mesmo em locais como São Paulo, quando a espera era de no máximo 30 minutos, temos visto esperas de mais de cinco horas, imagine em lugar mais afastado”, comentou. “Sabemos que o Sincor-SP está fazendo um trabalho em parceria com a Fenacor para tentar resolver este problema da assistência 24 horas. É um trabalho muito grande, até pelo volume de operações com todas as seguradoras, é demorado, e precisamos posicionar a necessidade da urgência de uma melhoria no atendimento”, enfatizou.

O debate foi iniciado pelos participantes convidados, os corretores de seguros apresentadores do programa de rádio e webtv Profissional de Seguros, Fabio Sorolla e Marcello Brancacci. “No programa eles acabam sendo catalisadores do conhecimento dos convidados, e como corretores de seguros, assim como nossos demais associados, sabem o que está afligindo a categoria”, justificou Arno.

Marcelo Brancacci contou que recentemente realizou um programa para tratar especificamente do “sucateamento” dos serviços das seguradoras, do qual participaram os diretores da UCS Luiz Morales e Marcelo Guirao. “O sucateamento dos serviços das seguradoras é uma evidência, para qualquer lado que olhamos – assistência, sinistro, atendimento, apoio comercial, velocidade nas respostas, qualidade nas respostas, processo decisório – o nível de serviços vem se deteriorando de forma assustadora, na grande maioria das companhias”, relatou. “O objetivo principal deste encontro é levarmos este entendimento para a administração das companhias. O sentimento do canal de distribuição dos produtos precisa ser compartilhado com as seguradoras, por meio das entidades representativas, como UCS, Sincor-SP, Fenacor, CNseg”.

Fabio Sorolla ressaltou a importância dos corretores no desenvolvimento do setor de seguros brasileiro. “Somos o maior canal de distribuição de seguros no país, sem contar o trabalho social e cultural que ajudamos a desenvolver para levar a proteção”. E apontou algumas causas para a mudança do cenário. “A tecnologia transformou o mercado e facilitou nosso trabalho, mas isso também trouxe algumas responsabilidades que tivemos que absorver, bem como custos operacionais. O digital trouxe afastamento humano, não vemos mais tanta agilidade no atendimento a corretores, o que vemos são gerentes e diretores de seguradoras sem poder de decisão, sem rapidez na resposta ao cliente. A área de sinistros ficou blindada, são raras as seguradoras em que se consegue ter acesso ao analista para resolver problema,

é tudo chat, email. Vistoria prévia hoje o segurado faz por link. Chamar assistência 24 horas pelo whatsapp facilitou para muitos, mas não é todo consumidor que tem acesso ou facilidade para este canal”, pontuou.

“As seguradoras acabaram transferindo para os corretores boa parte dos serviços de atendimento e, assim, não tendo este sentimento direto sobre a redução da qualidade. Os presidentes e a alta cúpula se afastaram dos corretores, deixaram de estar em eventos, e com isso perdem esse contato”, corroborou Marcelo Braccacci. “É claro que empresas privadas querem produzir e lucrar cada vez mais gastando menos, mas no mercado de seguros vendemos uma promessa de tranquilidade, um produto intangível que se confirma no momento em que a pessoa tem um sinistro”, lembrou.

Para o presidente da UCS, “a pandemia trouxe dificuldades para a prestação de serviços, mas as seguradoras se escoraram nisso e a qualidade se esvaiu”. “É preciso um movimento para colocar o atendimento de volta aos trilhos, e nós corretores temos que participar com os seguradores para o desenvolvimento dos negócios, porque nós ‘educamos’ o cliente de que ele vai ter uma boa assistência, que tendo o seguro ele recebe o guincho em no máximo meia hora. E ele estava acostumado assim. Não podemos vender e não entregar”.

Os problemas relatados pelos corretores associados durante o evento serão compilados em um manifesto às seguradoras, apresentando pontos que merecem atenção para o bom atendimento aos segurados. O documento será entregue pelo presidente da UCS às companhias no início de março.

Fonte: RUCO, em 21.02.2022