



## 10 PREGUNTAS SOBRE ASISTENCIA HOGAR (I): LA CALIDAD

Actualidad Aseguradora  
12 de febrero de 2007

ÁNGEL MATUTE LÓPEZ  
Socio – Director de CEVECO Auditores

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! Efectivamente la reparación de los siniestros de multirriesgos, demandada desde siempre por los asegurados, ha supuesto en los últimos 15 años un auténtico quebradero de cabeza para las Compañías y, como todos los problemas complejos, una inagotable fuente de amenazas y oportunidades.

En las dos entregas que componen esta reflexión pretendo responder de la manera más directa y sencilla posible las preguntas que, de acuerdo con nuestra experiencia, más preocupan al sector asegurador con 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 realizados hasta la fecha detectan que el porcentaje de insatisfacción con el servicio de reparación de siniestros se acerca al 20%.

Si cualquier Entidad de otro sector (automoción, distribución, alimentación, textil, 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 sector asegurador no puede ni debe permitirse.

### 2. ¿Cuáles son los motivos del descontento de los asegurados con el servicio de reparación de siniestros?

Las cuatro causas que acaparan la insatisfacción de los clientes son:

- El profesional no acude y no avisa (37%)
- Falta de puntualidad (24%)
- Descoordinación de gremios (16%)
- Mala calidad de la reparación (23%)

Si sumamos las tres primeras causas nos podemos dar cuenta de que más del 75% del descontento se debe a lo que coloquialmente se ha venido en llamar "informalidad", eufemismo tras el que se disfraza una imperdonable falta de respeto para 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 realmente está ocurriendo con la asistencia en hogar tampoco son válidas las encuestas generalizadas.

Dada la heterogeneidad del servicio prestado por provincias y, dentro de ellas, por cada gremio o empresa reparadora, la única manera de conocer la realidad del servicio prestado 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 obtener magníficos resultados.

**4. ¿Prestan mejor servicio a los asegurados los reparadores que cobran precios más altos?**

En ninguna de las auditorías que hemos realizado hasta el momento se ha podido establecer una relación directa de causalidad entre el mayor precio cobrado y la mayor satisfacción del asegurado.

Muy 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 gruistas. Hoy el servicio de grúa es absolutamente fiable y produce una alta satisfacción a los asegurados.

Es posible crear una red de reparadores identificada con los objetivos de la Compañía y que preste un servicio de calidad. No es un reto sencillo ni de corta duración, pero es posible. 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 el mercado 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**. Solamente se puede conocer y mejorar lo que se mide. Es posible prestar un buen servicio de reparaciones de siniestros y contar con una red de reparadores fiable y vinculada, pero para ello es imprescindible saber dónde se encuentra uno en cada momento y en cada lugar.