



LA TENTACIÓN DEL DESPRECIO POR EL CLIENTE. Primer acercamiento a los problemas de atención a los asegurados

Tribuna
Actualidad Aseguradora
22 de octubre de 2007

ÁNGEL MATUTE LÓPEZ
Socio – Director de CEVECO Auditores

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 la cantidad de despropósitos que se detectan simplemente con una llamada de teléfono.

De la misma forma que aquellas viejecitas enlutadas de los pueblos de Castilla se preguntaban en los años 60 al ver a las jóvenes minifalderas “¿Es que no tendrán padres?”, 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 aseguradores ofrece unos 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 nos 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 nos adoctrinan sobre la cantidad de posibilidades que nos ofrece la compañía para declarar nuestros siniestros y cómo se desvive por darnos un servicio cada vez más próximo y más excelente.

Otras veces el operador contesta con el nombre de una entidad distinta a aquella 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 suele “colar” un contestador de una duración superior a los 20 segundos, en perfecto catalán, notificándonos que el teléfono de asistencia en viaje es xxxx, y el de asistencia en hogar es xxxx (y nos repiten precisamente el número del teléfono al que estamos llamando).

Afortunadamente, si esperamos unos diez segundos en respetuoso silencio desde el fin de ese contestador, 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 citadas llamadas han sido realizadas desde Madrid, por lo que no cabe la posible justificación de que únicamente se utiliza el catalán para las llamadas recibidas desde esa Comunidad, la explicación solo puede obtenerse en clave de ineficiencia, de falta de interés o de 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 utilizaba en los tiempos en los que estaba en la ventanilla 6 con su visera y sus 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 y para acercarse al ruedo de la vida, recomiendo a los máximos 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 del año, que es cuando hay más siniestros y más probabilidades de que se cumpla 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.