

Paparicar para fidelizar

Seguradoras investem em **serviços extras** para ampliar o relacionamento com o cliente

Thiago Lasco

thiago.lasco@estadao.com

Eoi-se o tempo em que o seguro automotivo tinha uso exclusivo para casos de roubo, furto, incêndio ou colisão. O serviço era voltado apenas à indenização de prejuízos: o socorro em caso de panes, por exemplo, era por conta do motorista. Agora, o produto se ampliou e incluiu diversos serviços complementares, que trazem conforto para o segurado.

A ideia das seguradoras é usar esses mimos para se aproximar do cliente. “Se eu dependesse de eventos como incêndios e vendavais, teria contato com o consumidor a cada 15 anos. Incorporando outros serviços, passo a ter pelo menos uma utilização a cada três anos. E isso por um acréscimo muito pequeno no preço”, diz o vice-presidente de produto da Liberty, Paulo Umeki.

Os serviços oferecidos vão desde o clássico guincho até outros que não envolvem o automóvel, como reparos na residência e no computador. Essas benesses chegam a desempatar a escolha da seguradora pelo consumidor. “Há quem compre nosso seguro apenas por causa do serviço de motorista amigo”, conta o diretor da Sulamérica Eduardo Dal Ri.

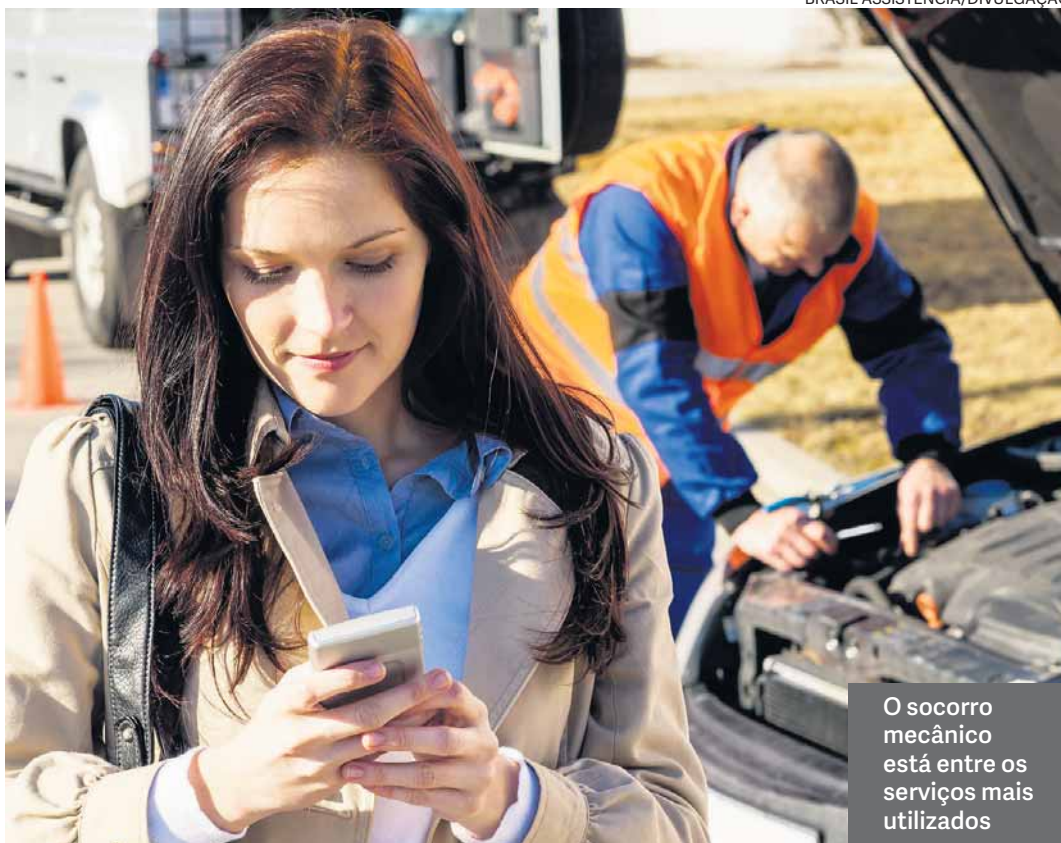
Algumas facilidades, como revisões em oficinas próprias e descontos em lojas convenia-

“A pessoa compra uma apólice e não leva nada, a menos que algo lhe aconteça. As empresas querem se diferenciar, fugir da ideia de que seguro é tudo igual. Se o cliente vê que não usa o seguro para nada, perde o interesse no produto”

EDUARDO DAL RI,
diretor da Sulamérica

das, são acessíveis a todos os segurados. Outras devem ser contratadas à parte. Na BB Mapfre, os primeiros quatro socorros mecânicos do ano são gratuitos e os excedentes, pagos – também podem ser adquiridos em pacotes.

O custo do carro reserva varia conforme o tipo de veículo e a franquia anual de uso. Na Liberty, o plano executivo (com custo adicional de R\$ 200 ao ano) estende o benefício ao terceiro envolvido em acidente, se a culpa for do segurado.



O socorro mecânico está entre os serviços mais utilizados

CONVENIÊNCIA AO ESTALAR DOS DEDOS

- **Socorro 24 horas**
Assistência em caso de falta de combustível, pneu furado e panes mecânicas, com a remoção do veículo por guincho, se necessário.
- **Carro reserva**
A franquia de uso anual e o tipo de carro variam com o contrato. Há planos que estendem o benefício a terceiro envolvido em colisão, em alguns casos.
- **Motorista amigo**
Se o segurado tomou bebida alcoólica, fez exames clínicos

- ou passou mal, um condutor pode levá-lo para casa.
- **Leva e traz**
Funcionários da seguradora levam o carro às revisões e o trazem de volta à cidade se ele quebrou durante viagem.
- **Reparos domiciliares**
Especialistas vão à casa do segurado para substituir o chuveiro, remover vírus do computador e até consertar o telhado.
- **Centros automotivos**
Oficinas próprias oferecem revisões gratuitas e reparos

- com desconto. Algumas têm atendimento personalizado para o público feminino e espaços para crianças.
- **Seguro de estepe**
Garante indenização ou reembolso de despesas nos casos em que apenas o pneu reserva do carro é furtado.
- **Clube de benefícios**
Convênios dão descontos em estacionamentos, lojas de autopeças, farmácias, pet shops, clínicas veterinárias, academias de ginástica e cursos de idiomas.

CUSTOS SOB MEDIDA

Aliás, a quantidade de regalias e o próprio perfil de risco do usuário podem levar a grandes variações de preço.

“Há seguradoras que focam no básico por um custo menor. Outras oferecem um produto mais completo, diferenciado e caro. Se o corretor mostra um seguro de R\$ 1 mil e outro de R\$ 1.500, certamente eles não são idênticos”, explica Dal Ri, da Sulamérica.

Ele pondera que a cobertura mais completa nem sempre é

necessária. “Para um médico, é importante poder contar com um carro reserva. Já quem tem um veículo a mais para o dia do rodízio não precisa desse benefício.”

Para quem possui um seguro mais básico ou mesmo optou por não ter um, há empresas que vendem serviços de conveniência de forma avulsa. Na Brasil Assistência, há planos de socorro 24 horas e garantia mecânica, que podem ser contratados por períodos a partir de 12 meses.

A Liberty tem uma frota de **6 mil** guinchos conveniados por todo o País.

O serviço de remoção é usado por **30%** dos clientes pelo menos uma vez ao ano. O tempo de espera até a chegada do socorro é de 35 minutos