



# Preto ou Branco

## SEGURO AUTOMÓVEL

# Tradicionais ou “low cost”?

Os últimos anos marcaram o **APARECIMENTO DE EMPRESAS DE SEGUROS AUTOMÓVEIS DE CANAL DIRECTO**, dando primazia aos preços baixos. As seguradoras tradicionais reagiram, lembrando que garantem, como nenhuma outra, um acompanhamento das suas carteiras de clientes que faz a diferença quando há sinistros. Os dois lados da moeda...



**Santi CIANCI**,  
Director-geral da  
Generali

## Serviço prestado faz a diferença

Mais concorrência significa maior oferta para o consumidor e por sua vez preços mais baixos. As companhias Directas sobressaem pelos preços praticados mas é necessário ter em consideração as coberturas incluídas, o atendimento, o serviço e o acompanhamento prestado. As companhias de seguros tradicionais regem-se pelos princípios da qualidade e da satisfação do cliente. Outro factor preponderante prende-se com o canal de distribuição usado pelas companhias de seguros tradicionais. Os Mediadores de Seguros são profissionais certificados e altamente qualificados, de forma a conseguirem satisfazer as necessidades dos clientes e dar resposta a qualquer outra situação imprevisível. Para além de prestarem uma assistência personalizada, que pode mesmo implicar uma deslocação até junto do cliente, disponibilizam um serviço de consultoria e esclarecimento sobre as cláusulas, garantias de cada seguro e acompanhamento nos sinistros. Num mercado onde a alta rotatividade de carteiras e conseqüente conquista de clientes é feita com base em preços baixos em detrimento da qualidade do serviço prestado, as seguradoras deparam-se com uma acentuada diminuição do prémio médio do seguro auto. As companhias de Seguros Directas, que inicialmente surgiram como alternativa às Companhias tradicionais, com um posicionamento de maior facilidade de contratação de seguro, acabaram por se traduzir exclusivamente num fenómeno de redução drástica do preço do seguro, que o mercado acompanhou praticando valores inoportáveis para o ramo, resultado: o ramo Auto não é mais rentável. A Generali, enquanto seguradora tradicional, continuará com a sua política de satisfação do cliente - graças à qual obteve o primeiro lugar no estudo ECSI, Satisfação de Clientes, no sector Seguros - um bom serviço a um preço justo e acessível.

