As seguradoras mais rentáveis atualmente têm como foco principal os clientes, mas por outro lado, o crescente uso da tecnologia móvel diminui os contatos pessoais e dificulta que as empresas conheçam seu público. Essa é a principal constatação do relatório “A Seguradora Valiosa” (“The Valued Insurer” em inglês), realizado pela KPMG Internacional.

O estudo revela como as principais empresas de seguro do mundo estão prosperando em meio à instabilidade econômica. “O objetivo deve ser sempre oferecer os melhores serviços aos clientes. Foco, eficiência, agilidade e confiança são pontos que destacam uma seguradora entre as concorrentes. Criar valor à marca também é uma maneira de prosperar em momentos incertos em um ambiente pós-crise e de baixo movimento no mercado”, afirma Luciene Magalhães, líder da área de seguros da KPMG no Brasil.

Segundo ainda o relatório, as empresas que se destacam traçaram uma estratégia de longo prazo, com uma cultura de eficiência operacional contínua, estabelecendo escalas, modelos de baixo custo e investimentos em sistemas e processos que resolvam possíveis ineficiências. Dessa forma, é possível agradar consumidores, reguladores e investidores.

Novas tecnologias dificultam contato com clientes; gestão de dados torna-se crucial

O crescente uso da tecnologia móvel significa que as oportunidades de contato direto com os clientes irão diminuir, tornando-se mais difícil conhecê-los. Será crucial, então, que as seguradoras aproveitem dados segmentados e que utilizem análises para atender às suas necessidades. Além disso, com a concorrência cada vez mais intensa, as seguradoras terão que desenvolver propostas personalizadas para reforçar o atendimento maximizando seu valor.

“O tempo necessário para reunir as características, aperfeiçoar as propostas e ir ao mercado pode ser demorado, mas as companhias com foco na criação de valor sustentável a longo prazo serão recompensada por seus investidores”, concluiu Luciene.

Sobre o estudo

Através da análise de 500 empresas ao longo de um ano, a KPMG identificou 26 seguradoras que sempre superam seus concorrentes. Estas empresas apresentam características que contribuíram para seu desempenho e que merecem destaque. Para ver o estudo completo: http://www.kpmg.com/global/en/issuesandinsights/articlespublications/valued-insurer/pages/default.aspx?utm_medium=press%E2%80%90release&utm_campaign=2013-fs-valued-insurer&utm_source=external&utm_content=gbl+2013+jun+13+midcolumn+3

Sobre a KPMG

A KPMG é uma rede global de firmas independentes que prestam serviços profissionais de Audit, Tax e Advisory presente em 156 países, com 152.000 profissionais atuando em firmas-membro em todo o mundo. As firmas-membro darede KPMG são independentes entre si e afiliadas à KPMG International Cooperative ("KPMG International"), uma entidade suíça. Cada firma-membro é uma entidade legal independente e separada e descreve-se como tal.

No Brasil, a organização conta com aproximadamente 4 mil profissionais distribuídos em 20 cidades de 11 Estados e Distrito Federal.