

Por Antonio Penteado Mendonça



Recente pesquisa apresentada no evento “CQCS Insurtech & Inovation 2022” dá conta de que 70% dos segurados mudariam de seguradora para terem uma experiência mais digital. É um dado importante. O setor de seguros, até agora, tem se mostrado mais ou menos refratário ao modelo digital de negócios. Na base disso está um certo conservadorismo da atividade, além da falta de investimentos na automação da operação como um todo.

Muita coisa já é feita digitalmente, notadamente o relacionamento entre as seguradoras e os corretores de seguros. Informações, documentos, avisos acontecem no universo da internet, e-mails e WhatsApp, o que dá velocidade à troca de informações, facilitando e acelerando as medidas e providências que devam ser tomadas.

Mas a contratação digital dos seguros ainda está longe de atingir um patamar elevado. A grande maioria da contratação das apólices ainda acontece presencialmente ou por telefone. A contratação digital ainda está distante de atingir números significativos, o que faz o resultado da pesquisa supra causar certa surpresa.

Se 70% dos segurados estariam dispostos a trocar de seguradora para ter uma experiência mais digital, o que tem atrasado esse movimento? Não é possível que as seguradoras não tenham informações semelhantes ou no mínimo muito parecidas. Ora, se elas sabem que a maioria dos segurados gostaria de contratar seus seguros digitalmente, o que as impede de atendê-los?

É uma pergunta que pode levar a vários desdobramentos e respostas não necessariamente iguais. Cada companhia de seguros tem sua política comercial e, dentro dela, seus canais de distribuição de seguros. Se um bom número ainda prefere colocar seus produtos de forma “analógica”, através de contato presencial ou telefônico, principalmente com o corretor de seguros, os números da pesquisa mostram que elas estão na contramão da vontade do segurado, o que permite inferir que estariam perdendo negócios porque não oferecem a forma de contratação de seguros preferida pela maioria dos consumidores.

Apenas como provocação, já que a pesquisa, como toda pesquisa, não atingiu todos os segurados, mas apenas uma amostra representativa, cabe perguntar quem vai atirar a primeira pedra. As seguradoras, alegando que os corretores não estão preparados, ou os corretores, alegando que as seguradoras não estão preparadas?

Antes de polarizar a discussão, vale analisar a realidade do setor de seguros brasileiro. A primeira verdade – que tem impacto em todas as outras afirmações – é que o país não é famoso pelo alto índice de contratação de seguros. Ao contrário, grande parte da população não tem qualquer tipo de apólice e bom número dos seguros existentes é oferecido pelas empresas para seus colaboradores. Como se não bastasse, as diferenças regionais impactam a forma de fazer negócios. Existem regiões com alto índice de informatização e outras com números bem menores.

Diante disso, não causa espanto 70% dos segurados desejarem uma coisa e o mercado oferecer outra. Em todo caso, a informação vale como reflexão.

Fonte: [SindSeg_SP](#), em 28.10.2022.