

Segundo Cnseg, foram ouvidas 47 empresas representando 86% do setor

A pandemia da covid-19 impulsionou a digitalização do setor segurador nacional, revela estudo divulgado pela Confederação Nacional das Seguradoras (Cnseg). Cerca de 56,5% das empresas do mercado segurador apontaram que mais de 75% de seus processos já podem ser realizados digitalmente. A pesquisa foi iniciada em maio de 2020 e finalizada em 2022. Ela mostra também que o fator segurança motivou as renovações das apólices e as novas contratações, ajudando a reduzir a necessidade de atendimento presencial, com o objetivo de proteger funcionários, corretores, profissionais dos demais canais, clientes e a sociedade em geral.

Foram ouvidas 47 empresas, que representam 86% do setor segurador nacional. A sondagem foi dividida em duas etapas. A primeira observou as ações do setor segurador brasileiro no cenário da pandemia, relacionadas ao atendimento e à prestação de serviços aos clientes, segurados, fornecedores e corretor, por meio de mapeamento do cenário antes, durante e depois da crise sanitária. Na segunda fase, foram feitas entrevistas com clientes e identificadas tendências para o mercado segurador.

A CNseg identificou que grande parte das seguradoras e corretores de seguros se movimentaram em torno de três pilares básicos: digitalização, que fez com que as empresas atuassem em ambientes digitais; novos produtos, centrado na criação de produtos focados no “humano”; e ganha-ganha, adoção de um modelo que beneficiou a sociedade por meio de investimento em pessoas, tecnologia e comunicação.

No início da pandemia, apenas 28% das companhias consultadas possuíam todos os seus processos realizados digitalmente. Com o avanço da pandemia, o percentual dobrou, passando para 56%, quando considerado o plano de implementação das empresas em até 12 meses. O estudo da CNseg destacou que, no momento inicial da crise sanitária, a digitalização dos processos de resgates não ocorria de forma eletrônica em 34% das companhias. Doze meses depois, 23% das empresas pretendiam implementar a solicitação de resgates de forma digital e 32% externaram o desejo de implantar pelo menos parte do processo para atendimento de forma eletrônica. Entre as 28% que não pretendem ainda adotar a digitalização, a justificativa é reduzir os riscos de fraude nos processos.

Atendimento

Na avaliação do líder do grupo de trabalho responsável pelo estudo pela Comissão de Inteligência de Mercado (CIM), Gilberto Garcia, a pesquisa evidencia que os grupos seguradores se transformaram durante a pandemia para melhor atender seus clientes, buscando aperfeiçoar seus processos e garantir maior nível de satisfação dos segurados. A pesquisa também trouxe como resultado que, mesmo com a digitalização dos processos, o cliente não quer perder o contato com o corretor. “Eles querem uma experiência “figital”, que une o físico e o digital”.

A maior quantidade de aplicações por parte das empresas no momento de pandemia (79%) foi direcionada para a assistência 24 horas e 21% informaram ter realizado melhorias nos serviços ofertados. Ocorreram avanços ainda nas vistorias prévias e inspeção de risco de forma virtual por 33% das consultadas, sendo que outras 43% já praticavam esse formato de atendimento; 27% promoveram descontos diferenciados em programas de fidelidade, que já eram executados por 45% das empresas; e avaliação prévia de saúde para seguros de vida, que já era praticada por 75% das empresas, aumentou 21%.

Para garantir o atendimento aos clientes, aos fornecedores e aos prestadores de serviços, 81% das seguradoras planejavam realizar melhorias nas plataformas de tecnologia da informação, de modo a garantir a estabilidade de sistemas; 70% na proteção e segurança da informação; e 66% realizaram o atendimento por sistemas de comunicação diferenciados. Entre as empresas que trabalham com seguros de vida, 71% adotaram a liquidação de ocorrências agilizada e 45%

disponibilizaram processo de atendimento diferenciado aos serviços 24h.

Outros resultados

Outros impactos positivos da digitalização foram sentidos pelas empresas nas renovações (59%), nos seguros passíveis de alterações (53%), e em portabilidade de produtos de acumulação (63%), porque não houve perda de recursos no período. Para atingir esses resultados, as empresas promoveram várias ações financeiras, entre as quais a exclusão de encargos devido à reprogramação de parcela por 17% das empresas, ação que já era executada antes da pandemia por 34% das consultadas. Sobre a reprogramação de parcelas em atraso, 45% relataram terem realizado melhoria ou nova ação nesse processo.

Durante o estudo, 67% das empresas observaram redução na frequência dos avisos de ocorrências (sinistros) nos meses de pico da pandemia, entre março e abril de 2020. Posteriormente, porém, os números retornaram à estabilidade. Para 33% das empresas participantes da pesquisa, a alta nos casos ocorreu, principalmente, em relação ao seguro de vida. Gilberto Garcia indicou que isso ocorreu porque as empresas desconsideraram a cláusula de exclusão de eventos relacionados a pandemias, como a covid-19.

Fonte: Agência Brasil, em 29.08.2023