

## **A pandemia fez 56% das consultadas planejarem deixar todos os processos digitais**

Um dos efeitos positivos da pandemia da Covid-19 foi a digitalização do setor segurador nacional, que ajudou a reduzir a necessidade de atendimento presencial, dentro do propósito de proteger funcionários, corretores, profissionais dos demais canais, clientes e a sociedade em geral. Isso é o que mostra o novo estudo da Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg) que identificou que 56,5%, mais da metade das empresas do mercado segurador, apontaram que 75% ou mais de seus processos já podem ser realizados digitalmente. A pesquisa, que foi iniciada em maio de 2020 e finalizada em 2022, também mostrou que o fator segurança foi o que motivou as renovações das apólices e as novas contratações.

No início da pandemia, apenas 28% das companhias consultadas afirmaram que possuíam todos os seus processos realizados digitalmente, mas, com a possibilidade do avanço da Covid-19, o percentual dobrou, passando para 56%, quando considerado o plano de implementação das empresas em até 12 meses. Na digitalização dos processos de resgates, o estudo da CNseg destacou que, no momento inicial da crise sanitária, 34% das companhias informaram que esse processo não ocorria de forma eletrônica. 12 meses após o início do estudo, 23% informaram que pretendiam implementar a solicitação de resgates de forma digital e 32% das empresas informaram o desejo de implantar pelo menos parte do processo para atendimento de forma eletrônica. Entre as que não pretendem digitalizar o processo, 28%, a justificativa é reduzir os riscos de fraude nos processos.

Para Gilberto Garcia, líder do grupo de trabalho responsável pelo estudo pela Comissão de Inteligência de Mercado (CIM), a pesquisa mostra 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. “Muitos movimentos, inovadores por sinal, foram implementados com agilidade para atender o cliente final, inclusive, melhorias foram implementadas nos canais de distribuição”. 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 para a assistência 24 horas e 21% das consultadas informaram que realizaram melhorias nos serviços ofertados. Também ocorreram avanços nas vistorias prévias/inspeção de risco de forma virtual por 33% das consultadas, sendo que outras 43% já as praticavam; 27% promoveram descontos diferenciados em programas de fidelidade, os quais já eram executados por 45% das empresas; e avaliação prévia de saúde para seguros de vida, que já era praticada por 75% das empresas, teve um incremento de 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 para garantir a estabilidade de sistemas, 70% na proteção e segurança da informação e 66% realizaram o atendimento por sistemas de comunicação diferenciados. Dentre as empresas atuantes com seguros de vida, 71% adotaram a liquidação de ocorrências agilizada e 45% disponibilizaram processo de atendimento diferenciado aos serviços 24h.

Outros impactos positivos sentidos pelas empresas estão nas renovações (59%), nos seguros passíveis de alterações (53%), em portabilidade de produtos de acumulação (63%), pois não houve perda de recursos no período. Para garantir esses resultados, as empresas promoveram uma série de ações financeiras, dentre 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 que realizaram melhoria ou nova ação nesse processo.

Durante o estudo, também foi identificado que 67% das empresas observaram uma leve redução

na frequência dos avisos de ocorrências (sinistros) nos meses de pico da pandemia, março e abril de 2020, mas que, posteriormente, os números retornaram aos níveis estáveis. Para 33% das empresas participantes da pesquisa, a alta nos casos ocorreu, principalmente, em relação ao seguro de vida. Segundo Garcia, isso ocorreu porque as empresas desconsideraram a cláusula de exclusão de eventos relacionados a pandemias, como a Covid-19.

A pesquisa, que teve o objetivo de analisar como as seguradoras estavam preparadas para atuar na Covid-19, ouviu 47 empresas, representantes de 86% do setor segurador nacional, e foi dividida em duas etapas. A primeira etapa 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, o durante e o depois. Na segunda fase, o grupo realizou entrevistas com clientes e um desk research para identificação de tendências para o mercado de seguros.

Durante o levantamento dos dados, a CNseg identificou que muitas seguradoras e corretores de seguros se movimentaram na direção 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.

**Fonte:** CNseg, em 30.08.2023.