

CNN Talks: caminho de crescimento do setor de seguros passa pela comunicação

### **Executivos falaram sobre a importância de desmistificar o ‘segurês’ para ganhar novos clientes**



*“O setor de seguros, na próxima década, tem um mar aberto para crescer”*

A fala de Fernando Nakagawa, comentarista econômico da CNN Brasil, proferida durante o CNN Talks, evento promovido em 14 de dezembro, pela Fundação Mapfre, no hotel Grand Hyatt, em São Paulo, sintetizou a visão da Confederação Brasileira das Seguradoras (CNseg) apresentada durante o painel de abertura do evento “O Planejamento de Vida e Proteção Financeira do Brasileiro”.

Para Nakagawa, é necessário simplificar a linguagem do mercado segurador, assim como fez o setor de investimento, para gerar uma mudança no cliente.

*“Não é sinistro, mas o ‘eita!’; o prêmio é a mensalidade; a franquia é a minha parte da história. Quando você muda a comunicação me parece que você tem mais espaço para chegar as pessoas”*

Representando a CNseg no evento, o superintendente de Estudos e Projetos, Thiago Ayres, explicou que a entidade tem executado um trabalho junto com as associadas para desmistificar os ‘segurês’.

**O que é o ‘segurês’?** São termos técnicos específicos da área de seguros que não conseguem ser facilmente compreendidos por pessoas fora da indústria

O executivo citou que a CNseg lançou recentemente o Plano de Desenvolvimento do Mercado de Seguros, que visa, entre outras ações, ampliar o acesso da população aos mais diversos produtos de seguro. *“Temos uma população diversa, com vários níveis de renda, então temos que saber nos comunicar com essas pessoas”*, disse.

#### [Acesse o Plano de Desenvolvimento do Mercado de Seguros \(PDMS\)](#)

Ayres completou citando que a Comissão de Inteligência de Mercado da Confederação produziu um estudo recente com as associadas para entender como elas estão tentando desmistificar os diversos termos técnicos do mercado e elas sinalizaram que estão adotando uma linguagem mais visual, como iconográficos.

**Iconográficos** são elementos visuais, como desenhos, ícones ou símbolos, que são usados para transmitir mensagens ou representar algo de maneira visual

A necessidade de uma nova forma de comunicação esteve presente também na fala de Vera Rita de Mello, presidente da Associação Internacional para Pesquisa em Psicologia Econômica. Para ela, este é um dos maiores desafios que a indústria de seguros enfrenta para a aquisição de novos clientes.

*“A gente precisa facilitar o caminho para que elas tomem as melhores decisões para si. O seguro é benéfico para a própria pessoa, mas isso ainda não está claro, então precisamos simplificar. Tem que ter gráfico, muita figurinha, pois tudo que é usado para fazermos gastar dinheiro com besteira tem que ser usado para nos proteger”*

Para Hilca Vaz, diretora Técnica de Seguro de Pessoas da Mapfre, o mercado precisa entender como chegar até as pessoas e mostrar a importância do seguro, em especial o de Vida.

*“Seguro de Vida é um ato de amor fazemos pensando nas pessoas que amamos e queremos proteger. Embora não gostemos de falar sobre a morte, a pandemia fez com que a sociedade refletisse e procurasse por proteção e ela existe por meio de um instrumento do seguro de vida”*

#### **R\$ 26 bilhões em indenizações**

Após a pandemia o número de procura pelo seguro de Vida aumentou principalmente entre jovens e mulheres.

De acordo com dados apresentados por Ayres durante o CNN Talks, entre 2020 e 2022, foram pagos aproximadamente R\$ 26 bilhões em indenizações.

*“Boa parte delas, 42% (R\$ 10,9 bilhões) está alocada em 2021, momento auge da pandemia. Isso só foi possível porque as empresas do setor optaram por pagar indenizações ocasionadas pela pandemia, mesmo sendo um risco excluído do produto”*

Ayres destaca que, segundo um levantamento da FenaPrevi, somente por conta da Covid-19, entre abril de 2020 e março de 2023, mais de R\$ 7,4 bilhões foram pagos, beneficiando quase 197 mil famílias.

O CNN Talks foi realizado pela Fundação Mapfre com o objetivo de promover um diálogo aberto que permeará uma agenda positiva de vida, agro, cenário econômico e tendências.

#### [Saiba mais sobre o CNN Talks](#)

---

Catástrofes naturais: eventos devem gerar prejuízos de até U\$ 100 bi para as seguradoras em 2023

- As catástrofes naturais devem gerar perdas seguradas na ordem dos 100 bilhões de dólares em

todo o mundo até o final de 2023, de acordo com as estimativas apresentadas em estudo do Swiss Re Institute divulgado em 7 de dezembro

- De acordo com o economista-chefe do grupo Swiss Re, Jérôme Jean Haegeli, "o efeito cumulativo de eventos frequentes, juntamente com o aumento do valor das propriedades e dos custos de reparo, têm um grande impacto na lucratividade das seguradoras a longo prazo"
- O desenvolvimento urbano, a acumulação de riqueza em zonas propensas a catástrofes e a inflação são fatores-chave em jogo, transformando condições meteorológicas extremas em catástrofes naturais com prejuízos cada vez maiores
- O aumento da temperatura média do planeta, informa o documento, também contribui para o aumento da frequência e intensidade das secas e incêndios florestais
- Com a expectativa de que 2023 seja o ano mais quente já registado, os efeitos das alterações climáticas são mais que evidentes

**Fonte:** CNseg, em 13.12.2023