



### **No mercado de seguros, um dos pilares é sempre ter foco no cliente**

- No sexto programa da série sobre inovação no mercado de seguros no canal SeguroPod, Lucía Sarraceno, diretora de Relacionamento com o Cliente, Marketing e Comunicação, Inovação e Sustentabilidade, da Zurich, fala como a inovação é usada para conhecer as necessidades dos clientes e oferecer serviços e produtos para atender essas necessidades, além de melhorar processos, inclusive aqueles mais burocráticos

*“Um dos exemplos é para o cliente de proteção para o celular. A gente usa inteligência artificial e automação para entregar o celular, na cobertura de roubo e furto, muito mais rápido do que entregava antes”, disse a executiva*

[O programa SeguroPod, série #Inovação, pode ser conferido, na íntegra, no Youtube da CNseg, bem como no Spotify](#) e nos principais agregadores de podcast

### **A importância dos canais de atendimento**

Para Lucía Sarraceno, é preciso pensar sempre nas necessidades de clientes e corretores de seguros quando se prepara a estratégia para os canais de atendimento. Além disso, garantir ao usuário qual o meio que será usado, seja ele digital ou humano.

A estratégia é racionalizar o atendimento. Um processo mais simples, como uma segunda via de boleto, o consumidor pode optar pelo canal digital, por ser mais rápido. Mas, Lucía Sarraceno defende canais mais humanizados, como o call center e o chat humano para atender situações mais complexas, que exigem um atendimento mais personalizado.

### **O envolvimento do seguro em pautas sociais**

Uma iniciativa da Zurich resultou em um projeto que garante a potabilidade da água, sem a necessidade de produtos químicos. A iniciativa foi desenvolvida no Nordeste brasileiro. O equipamento é o Aqualuz e utiliza a energia solar para tratar a água.

Para ter uma ideia, a iniciativa representa economia na conta com energia, mas tem um impacto muito maior quando se pensa que a água não tratada transmite uma série de doenças.

*“As estimativas ainda não estão fechadas, mas a gente conseguiu uma diminuição de doenças causadas por veiculação hídrica de 89%”, afirma Lucía Sarraceno*

**Confira ainda outros tópicos desta conversa:**

- A escolha do canal de atendimento é um diferencial que traz conforto
- A melhoria contínua é também inovação
- Conexão com startups é uma necessidade para a inovação na indústria de seguros
- Empresas brasileiras participam de concurso internacional de aceleração de startups da Zurich
- Diagnóstico remoto em sinistros é inovação e a novidade foi premiada internacionalmente. A iniciativa facilita o processo em caso de equipamentos com Seguro Garantia Estendida

Conheça também o Fundo de Catástrofe Zurich, iniciativa inovadora que reforça a importância do seguro para reduzir as perdas de pessoas que são vítimas das tragédias decorrentes das mudanças climáticas.

**Fonte:** CNseg, em 25.04.2024