

Wiz Concept, especialista em soluções para o mercado de seguros e crédito, atua para apoiar nesses momentos

Março de 2025 - Diante do aumento na ocorrência de eventos climáticos extremos, como calor excessivo, chuvas torrenciais, seca em diversas regiões, ventanias e incêndios, o setor de seguros possui importante papel no enfrentamento e mitigação das consequências negativas desses eventos.

Conforme publicado pela Administração Nacional Oceânica e Atmosférica (NOAA) é esperado que o La Niña perca força neste mês, entrando em estado de neutralidade. A confirmação oficial de tal cenário depende de medições contínuas e consistentes, mas, mesmo assim, projeções para 2025, feitas pelo Painel Intergovernamental sobre Mudanças Climáticas (IPCC na sigla em inglês) apontam para uma intensificação dos eventos extremos, impulsionados pelas mudanças climáticas.

Quando grandes parceiros de negócio fazem a diferença

Em 2024, a Wiz Concept atuou de forma proativa e acolhedora na maior tragédia climática da história do Rio Grande do Sul, quando mais de 400 municípios gaúchos tiveram bairros inteiros engolidos por chuvas persistentes.

A Wiz Concept é uma unidade de negócios do Grupo Wiz Co que fornece soluções customizadas para o mercado de seguros e crédito, e conta com produtos que fazem a diferença em momentos complexos - como os que envolvem situações climáticas extremas, como a que assolou o Sul do país.

“Entre o final de abril e agosto, a empresa, que é reconhecida como parceira ideal para corretores, seguradoras e insurtechs, registrou mais de 8 mil avisos de sinistros que, a título de comparação, foram 3.307 no mesmo período de 2023, um aumento de 141,91% no volume de sinistros avisados. Além de expressiva variação de um ano para o outro, houve maior demanda ou intensificação de eventos relacionados ao seguro e mesmo assim a empresa preparada para atender a elasticidade do mercado manteve seus indicadores de nível de serviço e satisfação com o atendimento, controlando o tempo médio de atendimento e aumentando o atendimento digital, com destaque para agosto, mês em que a média chegou a 57,7%.”, revela Raquel Oda, Diretora de Operações e Performance da Wiz Concept.

Alto índice de avaliação em um momento crítico e sem paralelo histórico

Em meio a toda essa tragédia, e mesmo com um Tempo Médio de Atendimento (TMA) impulsionado pela complexidade dos casos, a Wiz Concept aprimorou seus processos com vistas a garantir uma resposta mais ágil e eficiente na regulação de sinistros, bem como implementou um protocolo especial para situações de calamidade, que inclui a priorização de atendimentos em áreas críticas, otimização dos fluxos de comunicação entre segurados e seguradoras. O objetivo foi garantir um atendimento mais ágil e humanizado, proporcionando uma experiência mais eficiente em um momento de crise.

Revela a executiva: “Em julho, alcançamos 71 pontos do cliente contratante no NPS, pesquisa que avalia o quanto os clientes estão satisfeitos com a experiência que tiveram com a nossa empresa. É um resultado considerado extremamente alto, pois indica um alto nível de satisfação e defesa da marca e bem acima da média de mercado, que no setor de seguros segundo pesquisa da Opinion Box de 2024 é de 45. O maior trunfo da Wiz Concept é contar com reguladores de sinistros capacitados, e uma equipe de atendimento e backoffice treinada e com foco em oferecer suporte humano e eficiente ao segurado quando ele mais precisa”, revela.

As fortes chuvas e enchentes no Rio Grande do Sul somaram R\$ 6 bilhões em sinistros avisados (aqueles comunicados às empresas pelos segurados). Foram mais de 18 mil automóveis, quase 30

mil residências e mais de 2.100 propriedades rurais. E mesmo sendo um valor expressivo, corresponde a menos de 10% das estimativas dos danos, que beiram os R\$ 100 bilhões.

Potencial do mercado brasileiro de seguros e a Wiz Concept no contexto

Mesmo que o setor de seguros tenha um histórico consolidado no Brasil, os números mostram o quanto este mercado ainda tem espaço para crescer, já que as necessidades das pessoas em situações que envolvem riscos são sempre prioritárias, independentemente do nível de criticidade.

“Um dos principais players do mercado de BPO, a Wiz Concept está apta para prestar um atendimento ágil e de qualidade, auxiliando seus parceiros de negócios em todas as situações que envolvem o seguro – algo que se torna ainda mais importante em circunstâncias relacionadas a riscos climáticos extremos”, finaliza Raquel Oda.

Fonte: Wiz Concept/ InPress Porter Novelli, em 01.04.2025.