Companhia conquista primeiro lugar nas categorias Previdência e Capitalização com base na avaliação dos próprios consumidores

A Icatu Seguros foi reconhecida pelo Instituto MESC como a melhor empresa em satisfação do cliente de 2026 nas categorias Previdência e Capitalização. O reconhecimento parte da avaliação dos próprios consumidores, por meio de pesquisa de satisfação, análise de reputação de marca e metodologia de cliente oculto.

Esta é a sexta vez que a companhia conquista o primeiro lugar no Prêmio MESC, evidenciando o compromisso da Icatu com o relacionamento com seus públicos. Em sua 11ª edição, o Prêmio MESC (Melhores Empresas em Satisfação do Cliente) destaca companhias que se sobressaem na qualidade do relacionamento e da experiência entregue aos clientes.

Ao longo de 2025, a Icatu intensificou sua estratégia de transformação da experiência do cliente, com iniciativas voltadas à evolução das jornadas digitais, ampliação dos autosserviços e modernização da operação de atendimento. As ações contribuíram para ganhos de eficiência e resolutividade, refletidos no aumento de 54% no índice de resolução no primeiro contato (FCR) em 2025, em comparação com 2024, e na evolução da retenção no bot do WhatsApp, que alcançou 85% no primeiro quadrimestre de 2026.

“*O reconhecimento reflete a evolução contínua da nossa estratégia de experiência do cliente, combinando tecnologia, eficiência operacional e atendimento humanizado. Em 2025, avançamos fortemente na transformação das jornadas, ampliação dos autosserviços e fortalecimento da cultura centrada no cliente, sempre buscando reduzir esforço, aumentar resolutividade e entregar experiências mais ágeis e acolhedoras*” afirma **Antonio Nicolella**, **Diretor de Operações e CRC da Icatu Seguros.**

A premiação também fortalece o posicionamento institucional da Icatu em um contexto de crescente valorização da experiência do cliente como diferencial competitivo no setor de seguros. O evento oficial de premiação será realizado em 1º de setembro, em São Paulo, ocasião em que também serão anunciadas as 100 Melhores Empresas em Satisfação do Cliente do Brasil.

Fonte: Buzzing, em 03.06.2026