

Workshop reúne 30 profissionais de grupos seguradores em São Paulo



Realizado pela CNseg em parceria com a Divisão de Seguros de Impacto da Organização Internacional do Trabalho (OIT), o Workshop sobre Seguro de Impacto reuniu 30 profissionais de seguradoras para discutir estratégias, ferramentas e metodologias de desenvolvimento de produtos de seguro acessíveis e centrados no cliente, em São Paulo, na semana passada (28 e 29/06).

Na avaliação do superintendente de Relações de Consumo e Sustentabilidade da CNseg, Pedro Henrique Pinheiro, o workshop apostou em uma proposta inovadora, trazendo a metodologia da OIT para o Brasil em um co-working de negócios de impacto com ambiente informal. “Da escolha do local ao formato do workshop, passando pela mescla de palestrantes brasileiros e internacionais e um grupo de participantes de alto nível, tudo foi pensado para propiciar um ambiente de troca honesta de experiências e aprendizado para todos. O engajamento acima da média que observamos nos dois dias de workshop provou que o modelo foi acertado”, declarou ele.

Especialista em treinamento da Divisão de Seguro de Impacto da OIT, a brasileira Camyla Fonseca informa que a África e a América Latina são as regiões mais demandantes dos seminários técnicos promovidos pela Organização nos últimos anos. “Para nós, a realização dos seminários marca o começo de uma colaboração muito positiva entre a OIT e essas nações. O workshop busca descobrir o que as seguradoras precisam para serem mais assertivas nas práticas responsáveis, como gargalos regulatórios ou aperfeiçoamento em suas ações (design do produto, marketing, gestão de sinistros etc), para materializar uma agenda do seguro responsável”, explicou ela.

Um dos cases de sucesso apresentados foi sobre a SA Taxi, focada em transporte coletivo por meio de vans, na África do Sul. O diretor de Comunicação da empresa, Maroba Maduma, explicou que SA Taxi tem uma preocupação com a responsabilidade social, criando produtos que satisfaçam os consumidores, sendo acessíveis financeiramente e protegendo-os efetivamente. “Entendemos que, assim como os motoristas precisam de seguro, as seguradoras precisam ajudá-los a manter seus negócios, deixando os veículos fora de circulação pelo menor tempo possível. Só com seus carros em movimento, eles podem manter a renda e, assim, continuar a contratando seguro. Trata-se de uma relação muito simbiótica”, afirmou Maduma.

Participantes avaliaram positivamente a realização do evento. Diretor de Marketing da Mongeral Aegon e um dos facilitadores do workshop, Leonardo Lourenço afirmou que o seminário da CNseg/OIT trouxe assuntos de grande relevância para a indústria de seguros. Ele acrescentou que, na condição de facilitador, buscou apresentar um pouco da experiência da Mongeral Aegon em relação à gestão de sinistros e suas ações para tornar o processo menos burocrático, com o uso de tecnologia, além de jogar luzes sobre iniciativas nos campos da comunicação e da educação adotados pela companhia. “A comunicação tem relação direta com o responsible insurance, pois é

a forma como a proposta de valor é apresentada. Não adianta criarmos um produto perfeito, para um público perfeito, se a comunicação não for clara e transparente. Se não houver um perfeito entendimento por parte do público, todo o processo vai por água abaixo”.

Envolvido no projeto da Youse, da Caixa Seguradora, Patricio Neto, outro facilitador do workshop, afirma que as duas empresas têm se posicionado no mercado mirando fortemente a centralidade do cliente. Para ele, o seguro responsável é uma peça fundamental para o desenvolvimento do mercado, do País e dos padrões de comportamento. "Hoje, quem quer continuar a evoluir, e a fazer sentido na vida das pessoas, precisa olhar para o seguro responsável, que se comunica muito bem com aspectos sociais quanto econômicos”.

Renata Araújo, da Cardif, afirma que “o saldo que fica é a experiência multiplicada de conhecimento. A gente chega com a cultura de sua empresa e se surpreende com os cases que agregam valor de outras seguradoras. O mais rico é que todas as boas práticas estão sendo multiplicadas a partir desse encontro da CNseg/OIT. Daqui saem muito boas ideias para seguradoras de todos os nichos e de diferentes portes. Quem tem a ganhar é o consumidor final e o mercado como um todo.”

Fernando Godoy, da Bradesco, disse que, para profissionais que atuam na área de gestão de riscos, como ele, é fundamental entender a proposta dos seguros responsáveis, em especial a forma de distribuição, critérios de precificação, as experiências internacionais e o trabalho do regulador externo

Fonte: [CNSEG](#), em 04.07.2019.