tendências

Duas pesquisa internacionais sobre seguros



Neste último mês, saíram duas pesquisas internacionais importantes sobre o setor de seguros. A primeira delas foi divulgada pela empresa de auditoria PwC, denominada Annual Global CEO Survey, na sua 19ª edição. Ao todo, foram entrevistados 1.409 presidentes de companhias em todo o mundo (CEOs), sendo 101 especificamente de seguradoras. Na área de seguros, algumas conclusões:

- Em termos de negócios, as maiores preocupações são ataques cibernéticos, agilidade para responder à crise, ter conhecimentos chaves e mudanças tecnológicas.
- Ressalta a tecnologia (relação com consumidores, big data, distribuição de produtos etc) como um elemento chave para mudar esse mercado nos próximos anos. E, a partir daí, a pesquisa avalia quais desses aspectos específicos são os mais importantes.
- Em termos de ameaças políticas e sociais, 94% das seguradoras veem o excesso de regulação como a maior ameaça ao crescimento do segmento.
- A pesquisa analisa os principais fatores na área de RH para atrair os melhores profissionais.

O segundo estudo foi a nova edição do J.D. Power U.S. Property Claims Satisfaction Study. O trabalho tem por objetivo medir o grau de satisfação do cliente dos EUA que tenha entrado com um pedido de indenização de seguros de bens e danos, levando em conta cinco fatores nesse cálculo (rapidez de liquidação, qualidade do serviço, estimativa de perda etc).

O indicador máximo possível de satisfação é 1.000 pontos. O resultado final é uma importante ferramenta estratégica para as empresas, pois análises anteriores mostram que um valor elevado no indicador sinaliza que o cliente irá certamente renovar a apólice ou até recomendar a seguradora para terceiros.

Na análise geral dos dados de 2016, e após cinco anos de alta, houve queda de satisfação média do segurado nos EUA. Pelo texto, dois motivos para esse comportamento. Primeiro, as seguradoras mudaram o seu foco de satisfação de clientes para contenção de custos. Segundo, fortes eventos climáticos e como as empresas lidaram com esse fenômeno.

Esses dois textos podem ser encontrados facilmente na internet e são boas referências para o mercado brasileiro.

Esta coluna é elaborada pelo consultor de economia do Sincor-SP, Francisco Galiza

