## tendências

## O que quer a geração Y do mercado de seguros?



Anualmente, a empresa de consultoria Capgemini divulga o estudo "World Insurance Report (WIR)", para medir, entre outros fatores, as impressões (positivas ou negativas) dos consumidores em relação ao setor de seguros. Ao todo, são entrevistados quase 16 mil consumidores, em 30 países.

Um dos alertas desse último texto é que, de modo geral, as impressões positivas desses consumidores decaíram em 2014, sobretudo nos segurados da geração Y, que têm entre 18 e 34 anos. A razão principal é que esse consumidor demanda um maior nível de serviços digitais, mas ainda não está encontrando esse serviço com a qualidade esperada, vindo da indústria de seguros. Uma conclusão interessante é que esse fato foi uma tendência mundial, e não exclusivo de determinado país.

Mas o estudo também ressalta que esse progresso não pode ser obtido em detrimento do relacionamento segurado/corretor, um dos fatores mais bem avaliados pelo consumidor de seguros. Um trecho, em particular, da reportagem merece ser destacado:

"Embora as seguradoras precisem desenvolver e melhorar os canais digitais para manter o ritmo com as demandas crescentes dos seus clientes, isso não deve ser feito à custa da relação desses com os agentes - como o WIR descobriu, o canal corretor oferece os mais altos níveis de experiências positivas para os clientes. Na verdade, os níveis de experiência positivos quando da utilização dos corretores de seguros foram quase 10 pontos percentuais a mais do que os de canais digitais."

Pelos números da pesquisa, o consumidor de seguro do futuro não irá excluir qualquer canal de distribuição, mas, sim, os utilizará de forma complementar; ou seja, o melhor que cada um pode oferecer. Essa é uma lição interessante que também é válida para o Brasil.

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

## HA

## EXECUTIVO EM SEGUROS E RESSEGURO

O curso é orientado para propiciar aos participantes o desenvolvimento de uma visão ampla dos negócios e do funcionamento das empresas e das instituições desse mercado, preparando-os para atuar como gestores eficazes e eficientes de negócio e empreendimentos, com tomada de decisões consistentes e fundamentadas.

INÍCIO: 11 de maio

LOCAL: Av. Paulista, 1337 - Conjunto 81 - Cerqueira César

Mais informações: (11) 3062-2025 mbasp@esns.org.br



