

Setor de seguros e o consumidor do futuro

Solange Beatriz Palheiro Mendes*

Uma fase de maturidade institucional marca o relacionamento entre o setor segurador e os órgãos que compõem o sistema de defesa do consumidor. Esse movimento convergente contribui para ampliar a incursão do seguro na vida das pessoas e dos negócios, com impacto direto sobre o bem-estar e a resiliência das empresas nas últimas décadas. O alinhamento em prol de práticas de conduta centralizadas no consumidor, baseadas em suas reais necessidades, é bem-vindo para ampliar a satisfação de clientes, sobressaindo-se ainda mais em um ambiente de alta competitividade, de extraordinário uso de recursos tecnológicos e de cidadãos cada vez mais empoderados.

Esse diálogo franco, transparente e propositivo entre os atores sociais da representação dos consumidores e os players do mercado aprimora a relação de consumo, estimula o desenvolvimento das melhores práticas e o aperfeiçoamento dos serviços e produtos do setor segurador.

É claro que todos podem contribuir mais - reguladores e regulados - no fomento da atividade. Por parte das empresas do setor segurador há o desafio permanente de abrigar as expectativas dos consumidores e de ampliar seu grau de satisfação. Na era digital em que vivemos, deve estar no radar a criação de novos produtos, sobretudo para riscos emergentes, reformulações contínuas em apólices existentes para ampliar coberturas, algo factível a partir da possibilidade de combos de proteções, e canais variados para alcançar o consumidor, de acordo com a sua preferência.

É fato que o setor de seguros se prepara, há tempos, para esse encontro com o consumidor do amanhã, cada vez mais conectado a tecnologias transformadoras do perfil do consumo. Uma revolução tecnológica silenciosa em curso - e posta à prova durante a pandemia - não deixa dúvidas de que o setor de seguros está entre os mais abertos à inovação e capaz de novos avanços na transição digital.

Nessa marcha, há quatro pilares convergentes: consumidores predispostos a ampliar seu nível de cobertura, sobretudo após a experiência traumática da pandemia; seguradoras ávidas por endereçar soluções adequadas a riscos; órgãos de regulação dispostos a retirar excessos regulatórios e modernizar as normas; e entidades de defesa atentas aos novos perfis de consumo e novos modelos de negócios. Desde já, estamos todos construindo as pontes para o futuro a partir do diálogo institucional vigoroso e proveitoso para a cadeia de seguros.

***Solange Beatriz Palheiro Mendes é Diretora-Executiva da Confederação Nacional das Seguradoras – CNseg**