

Por Caroline Capitani (*)



Muito tem se falado sobre o conceito de inovação aberta e o quanto as novas estratégias trarão benefícios não só para as organizações, como também para os consumidores. O novo modelo de transformação digital a ser implementado é o Open Insurance, uma iniciativa que tem como objetivo tornar o mercado de seguros mais competitivo, incentivando a eficiência e promovendo a acessibilidade dos consumidores em adquirirem produtos e serviços.

A adoção de novas tecnologias é um dos fatores que fomenta as mudanças de mercado e, sem dúvida, deverá ocasionar efeitos positivos e rentáveis para o consumidor a longo prazo. No caso dos seguros, por exemplo, as empresas poderão ofertar soluções aderentes a determinado perfil e ao momento específico da vida de cada cliente.

O Open Insurance é uma das peças que complementam uma transformação que se estabeleceu de forma contínua junto a outros componentes. Entretanto, embora vise bons resultados e otimização, é necessário que haja um entendimento maior por parte do público final. O usuário deve ter clareza sobre o intuito dessas novas implementações, bem como a maneira como seus dados serão utilizados, se assim permitir, além, é claro, das tratativas que englobam seus benefícios.

Entre os ganhos para o consumidor, estão o Open Data (Public Datasets), também conhecido como Dados Abertos, cuja ação irá permitir a disponibilização e o compartilhamento de informações pessoais com empresas do interesse do cliente; maior colaboração entre os ecossistemas - a concorrência garantirá ofertas acessíveis, além de incentivar a criação de novos produtos; iniciativa 100% voltada à experiência do usuário, que sempre estará no centro dos novos modelos de inovação digital; alta customização de serviços - as organizações devem se adequar às expectativas do consumidor e não o contrário; e transparência - todas as resoluções que incluem os Open's seguem os critérios impostos pela LGPD.

Será uma forma de exigir que as empresas apresentem diferenciais e que ocorra o processo de democratização, garantindo que existam maiores possibilidades de comparabilidade. Essas customizações tendem a ocasionar mudanças na tomada de decisão da população brasileira que, muitas vezes, foge à cultura securitária e que também deixa de usufruir por não compreender do que se trata.

Já em relação às seguradoras, a implantação do Open Insurance ressalta as possibilidades, e vai muito além de atender a regulamentação. Isso porque, todas essas expectativas não necessariamente dizem respeito à iniciativa, mas, abrem-se oportunidades de reinvenção, de operar ainda mais de forma colaborativa como todo o ecossistema, e para isso, requer mudança de cultura organizacional e também do consumidor. É quando uma verdadeira transformação acontece - não fazer parte, resistir ao novo, deixará empresas para trás.

O Banco Central, que é o órgão regulador do Mercado Financeiro, e a SUSEP (Superintendência de Seguros Privados) estão atuando em sinergia para determinar as normas de integração de dados e uso das APIs (Application Programming Interfaces), como forma de integração, para que as empresas dialoguem da mesma maneira e forneçam uma melhor experiência para o usuário. Os padrões de gestão de consentimento são iguais aos já realizados no Open Banking. Segundo a SUSEP, a implementação do novo modelo está dividida em três fases e deve ocorrer entre dezembro de 2021 a dezembro de 2022.

O Open Insurance marca um dos grandes processos de inovação na era de transformação digital, não apenas por garantir o foco no usuário, como também incentivar que as seguradoras revisitem suas estratégias de experiência com o cliente e que estejam alinhadas às novas tecnologias. Dessa forma, será possível permitir que os avanços sigam de maneira fluida e facilitada.

(*) **Caroline Capitani** é VP de Design Digital e Inovação na [ilegra](#), empresa global de design, inovação e software.

10.09.2021