

Por Eduardo Figueiredo – Líder de risco corporativo e corretagem da Willis Towers Watson

O setor bancário brasileiro está começando a experimentar os impactos do open banking e isso já traz alguns spoilers do que irá acontecer com o mercado de seguros. Embora ainda esteja engatinhando, o open insurance chega para conduzir uma revolução semelhante, promovendo um processo mais colaborativo e novas soluções de negócios.

A implementação dessa estratégia de inovação aberta no Brasil será feita de forma gradual. Estamos há um pouco mais de três meses da data prevista para o início da primeira fase (15 de dezembro) que terá um caráter mais burocrático incluindo o compartilhamento de dados públicos das empresas referentes a produtos e canais de atendimento. Mas será que as seguradoras e demais companhias do setor estão preparadas para iniciar essa transformação? Quais são os desafios que vem pela frente?

A experiência com as insurtechs prova que não se deve nadar contra a corrente das novidades tecnológicas e mudanças de padrões. As empresas mais tradicionais perceberam a necessidade de se envolver e se beneficiar desses novos players, seja por meio de investimentos diretos, incubadoras, parcerias ou colaborações. Quem ignorou essa nova realidade perdeu espaço no mercado.

Do mesmo modo, o open insurance é um impulsionador para o caminho da transformação digital e apesar de ser analisado com uma certa cautela pelas companhias do mercado, esse é um futuro inevitável. Portanto, a melhor estratégia é colaborar com as mudanças desenvolvendo novas proposta de valor e principalmente investindo em inovação tecnológica.

Algumas tecnologias trazem eficiência para a indústria de seguros e por isso são essenciais nessa trajetória. Mas também é preciso se concentrar em algumas ações-chave como, por exemplo:

1 - Melhorar a experiência do cliente

Um aspecto fundamental do open insurance é conectar seguradoras e corretores para que todos na cadeia de valor, incluindo clientes, possam trocar dados de maneira significativa. É fazer a jornada centrada no cliente, em vez de ter o foco no produto. A partir disso, existem possibilidades reais de criar experiências de compra mais amplas para o cliente, basta saber usar a inteligência de dados de forma eficiente para aproveitar essas oportunidades.

2 - Reduzir o risco por meio da automação

O termo automação é bastante amplo e engloba desde a simples coleta de dados e monitoramento até a implantação de robôs para executar tarefas rotineiras. Essas ações trazem uma enorme eficiência para o processo atuarial de ponta a ponta e proporcionam alguns benefícios como o fato de operar 24 horas por dia e 7 dias por semana. Isso permite que a concentração da mão-de-obra em processos mais analíticos e não operacionais.

O uso típico de software de automação e governança de processos permite que as empresas automatizem dados e fluxos de trabalho analíticos, simplifiquem os processos de negócios e reduzam custos. Ele também permite maior resiliência operacional, aumentando o poder de computação, reduzindo a dependência de indivíduos-chave e diminuindo significativamente a probabilidade de erro humano.

3 - Infraestrutura e a computação em nuvem

A tecnologia em nuvem é hoje fundamental para se ter simplicidade e agilidade nas operações. Apesar disso, a adoção desse tipo de inovação tem sido lenta nas empresas de seguros ao redor do mundo. Inércia operacional, arquitetura de segurança e problemas com recrutamento de talentos

devidamente qualificados são alguns dos obstáculos encontrados pelo setor.

Neste cenário, o papel da liderança de tecnologia corporativa é muito significativo para manter o equilíbrio do processo. Uma implementação bem-sucedida trará benefícios como mais tempo gasto em inovação e agilidade nas soluções, o que é fundamental para a competitividade da empresa.

4 - Análises avançadas de dados

Os conhecimentos que as empresas do mercado de seguros ganham com a análise de dados, ajudam a obter uma compreensão mais profunda para tomar decisões e reduzir os riscos de negócios. Com a troca de informações estimulada pelo Open Insurance, novas oportunidades poderão ser captadas, mas isso depende também da modernização dos processos e equipamentos. Também será preciso investir mais em tecnologias que permitem maior rastreabilidade, gerenciamento e privacidade de dados.

Por fim, fazer a transição para uma maior abertura digital com sucesso exigirá que as equipes de liderança de tecnologia trabalhem em estreita colaboração com a empresa para definir visões claras e desenvolver novas propostas de valor para aproveitar ao máximo essa onda de novidades digitais.

Fonte: Virta, em 29.09.2021.