

Processo exige estratégias de adaptação à nova realidade e padronização dos serviços

O mercado de seguros no Brasil passa por um momento desafiador com a implementação do Open Insurance. Inspirado nos modelos de open banking, esse novo conceito combina bancos de dados e abrange o acesso às informações dos consumidores entre diferentes plataformas de tecnologia, como seguradoras, bancos e startups, criando mais comodidade e novos produtos para os clientes, bem como novos padrões de negócios no mercado segurador.

A proposta é que a relação entre consumidores e seguradoras fique cada vez mais digital e que a plataforma possa oferecer seguros personalizados, com foco no que o cliente deseja, aumentando a oferta de produtos e a possibilidade de mostrar às pessoas, que não tinham acesso a determinado produto, que há preços mais competitivos. Dessa forma, o processo promove mais acessibilidade dos clientes às ofertas do mercado.

De acordo com Michelle Souza, gerente Personal Lines da [Howden Harmonia](#) Corretora de Seguros, parte da [Howden Broking Group](#), “a Susep defende que a plataforma não altera em nada a relação entre clientes, seguradoras e corretoras, mas entendo que tudo vai depender da adequação que será realizada nos produtos para atender essa nova realidade. Além das especificidades do mercado de seguros no Brasil, o rumo desta mudança envolve alteração na cultura do consumidor de seguros, e este modelo de negócio leva à escolha do serviço pelo preço, sendo que o cliente pode ter surpresas desagradáveis em eventual sinistro”, ressalta.

Conforme Michelle é possível vislumbrar os principais desafios que se impõem ao mercado de seguros, sendo que a preparação tecnológica atual do setor encabeça a lista. Outra preocupação da gerente é a comunicação do tema junto à sociedade e ao setor: será que a plataforma oferecerá ao cliente o esclarecimento e entendimento necessários para contratar a cobertura mais adequada às suas necessidades? Não menos importante é o entendimento sobre a Sociedade Iniciadora de Serviços de Seguros (SISS), responsável pelo armazenamento dos dados autorizados pelos clientes, histórico, administração e cruzamento desses dados com produtos e serviços das seguradoras. “Além disso, vem a necessidade de revisão nas estratégias de negócio, adoção da plataforma pelos agentes e consumidores, interoperabilidade com o Open Finance e desafios regulatórios”, esclarece Michelle.

Nesse processo, os segurados devem ser os principais beneficiários do Open Insurance; portanto, é essencial que, desde já, as seguradoras e corretoras apostem em uma transformação focada no cliente, com processos inteligentes, inovação e ecossistemas abertos para o melhor desempenho do Open Insurance.

Existem diversas opções de produtos e serviços no mercado e a padronização dependerá das métricas obtidas com o amadurecimento deste novo formato e da taxa de adesão dos consumidores. O questionamento neste momento é que, para cada seguradora e para cada produto, existem particularidades e opções de tipos de serviços para serem contratados, e o grande desafio será a consolidação de tudo isso para “sugerir” a oferta mais adequada, de acordo com as informações que foram compartilhadas. “O compartilhamento dos dados poderá ser parcial, ou seja, o cliente pode autorizar somente os dados cadastrais. Ainda que as informações sejam compartilhadas integralmente e o histórico ajude, a necessidade de ontem pode não ser a necessidade do cliente hoje, mas acredito que a plataforma se tornará efetiva em longo prazo”, explica Michelle.

Ela complementa ainda que, dada a criticidade do tema, a dificuldade de entendimento de como funcionará na prática e a quantidade excessiva de sociedades autorizadas e credenciadas pela Susep, bem como de produtos e serviços, teremos um longo processo de adequação e o Open Insurance pode demorar para se tornar uma realidade no Brasil.

Sobre o Open Insurance - O processo, que teve início em dezembro de 2021, é composto por

três etapas, sendo que a primeira já está em andamento e envolve o Open data, ou seja, o compartilhamento de dados abertos e públicos, com previsão de encerramento até o final de junho deste ano. A segunda fase, prevista para setembro de 2022, é quando entra o compartilhamento de dados pessoais e as informações relacionadas aos contratos, como cadastro de clientes, telemetria, vigências, prêmios e sinistros pagos; e a terceira e última etapa é a efetivação dos serviços, ainda sem previsão exata da implementação completa.

Com o Open Insurance, o cliente escolhe quais dados deseja autorizar e para quais organizações. Será possível também fazer a portabilidade entre as seguradoras e haverá um controle posterior para gerir os respectivos consentimentos. É importante destacar que o método segue os regimentos da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), em vigor desde 2020.

Fonte: Deborah Ferreira, em 30.06.2022