

A evolução digital no ramo segurador é notável e comprovável. Um estudo global da NTT Data apontou que a pandemia levou 42% das seguradoras a criarem plataformas de negócios digitais, parciais ou completas. A pesquisa constatou que o setor avançou quase um ano somente durante os primeiros 90 dias da pandemia, em 2020.

Transformação digital veio para ficar

De acordo com informações do Relatório do Mercado Global da Indústria Insurtech, o volume do mercado deve atingir US\$10,42 bilhões e crescer para US\$158,9 bilhões até 2030, confirmando que a transformação digital do setor de seguros veio para ficar.

Digitalização como prioridade estratégica

O relatório em questão também apontou para o fortalecimento da consciência dos players de seguros em relação à importância da digitalização, já que 85% das seguradoras enxergam a digitalização como prioridade estratégica. Além disso, o estudo apurou um crescimento de 35%, nos últimos 5 anos, dos financiamentos no espaço das insurtechs.

Tecnologias ajudam seguradoras a operar de forma mais barata e eficiente

Há muitos desafios a serem enfrentados pela indústria de seguros: são as interrupções na cadeia de suprimentos, as crises geopolíticas, a escassez de mão de obra, as mudanças nos hábitos do consumidor, a inflação global, etc. Essas e outras questões criam um aumento nos custos dos negócios. Por isso, as seguradoras estão em uma busca desenfreada para reduzir os custos operacionais e fortalecer seus negócios. Nessa busca, as Companhias estão acelerando seus investimentos em tecnologias digitais, aplicando Inteligência Artificial (IA) e estratégias de automação em todas as funções de negócios. Essas tecnologias estão ajudando as seguradoras a operar de forma mais barata e muito mais eficiente.

Oferecer uma experiência digital eficaz ao cliente

Há cerca de cinco anos e meio atrás, a Tecnoblog lançou uma matéria que descrevia a experiência do jornalista Felipe Ventura ao visitar o primeiro restaurante tecnológico do McDonald's no Brasil. Logo no começo, o jornalista explica que fica muito dividido em relação aos terminais de autoatendimento, porque "em tese, eles deveriam acelerar o processo de comprar um lanche, ou fazer check-in em um voo, ou sacar dinheiro no caixa eletrônico. Na prática, eu já tive que esperar bastante em algumas filas porque as pessoas não sabiam usar direito o sistema". Sobre a experiência de autoatendimento no McDonald's, especificamente, ele relatou frustração porque o pedido não aparecia no painel e veio com itens errados, dentre outras questões.

O relato ilustra bem o tipo de experiência que nenhum cliente quer ter ao utilizar portais online, aplicativos móveis, chatbots e demais formas de autoatendimento ou interação. Por isso, é importante que as seguradoras ofereçam uma experiência digital eficaz ao cliente.

O corretor é parte fundamental da distribuição digital

Apesar de as ferramentas digitais ajudarem os clientes a navegarem em tudo, desde comparações de preços, cotações online até processamento de reclamações em um só lugar, o corretor é parte fundamental da distribuição digital, conforme explicou Claudio Lendecker, Diretor Comercial da Pottencial, durante o painel "Corretor como opção de distribuição digital", ocorrido durante a edição deste ano do CQCS Insurtech & Innovation: "Digitalização não é desintermediação. O corretor continua sendo fundamental nesse processo. Se o corretor não comprar esse processo, ele não vai acontecer. Às vezes a gente fala de digitalizar e pode passar uma ideia de que estamos falando de algo que vai excluir o corretor e não é isso. É uma forma, inclusive, de tornar o corretor cada vez mais importante e relevante nesse processo".

Aumento da demanda por soluções tecnológicas que alavanquem e incorporem dados de risco climático

Segundo o Relatório Mundial de Seguros de Propriedade e Acidentes da Capgemini e Efma, apesar de as mudanças climáticas terem um grande impacto na indústria de seguro, apenas 8% das seguradoras estão se preparando adequadamente. A solução apontada para a resiliência climática é equilibrar a prevenção de riscos com a gestão de riscos. Além disso, uma tendência apontada é a continuidade do crescimento da demanda por soluções de tecnologia que possam ajudar as empresas a alavancar e incorporar dados de risco climático em seus modelos.

Seguradoras vão dobrar aposta em soluções tecnológicas

Por conta de todos os desafios já mencionados e os que sempre surgem relacionados à economia e às mudanças climáticas, a tendência, segundo estudos, é que as seguradoras dobrem as apostas em soluções tecnológicas para conseguirem reduzir custos, fidelizar clientes por meio de experiências digitais incríveis e garantir o futuro dos negócios.

Fonte: [Sincor-SP/Insurtalks](#), em 13.01.2023