



- O programa de estreia da série de Inovação no Mercado de Seguros do SeguroPod fala sobre algumas tecnologias usadas em busca de melhoria de processos e experiência do usuário
- Considerado um mercado tradicional, termos como inteligência artificial, blockchain, telemetria, big data são comuns em departamentos que desenvolvem produtos e combatem as fraudes.
- O convidado deste programa é Gilberto Garcia, presidente da Comissão de Inteligência de Mercado da Confederação Nacional das Seguradoras, a CNseg

[O programa SeguroPod, série #Inovação, pode ser conferido, na íntegra, no Youtube da CNseg, bem como no Spotify](#) e nos principais agregadores de podcast

A importância da inovação na gestão de risco

A inovação envolve todos os processos no mercado de seguros. Pode, por exemplo, trazer a consciência da necessidade do seguro, melhorar processos de canais de distribuição para que o produto chegue de forma rápida e eficiente ao consumidor.

Para Gilberto Garcia, a inovação funciona como um diferencial dentro das empresas de seguros.

A quebra de paradigma

A CNseg tem fomentado os processos de inovação. Criou, por exemplo, o Prêmio Antonio Carlos de Almeida Braga de Inovação em Seguros, Previdência Aberta, Saúde Suplementar e Capitalização, em 2011.

Na época, fora 30 cases inscritos. Em 2023, foram 191 cases inscritos.

“Isso demonstra que o mercado tem se movimentado, tem procurado enxergar dentro de fluxos e processos, novas ideias que são inovadoras para fomentar o mercado de seguros”, diz Gilberto Garcia

Ele lembra que esse é um mercado que traz consistência para a base financeira da sociedade, do governo, não só no país, mas no mundo.

Gilberto ainda convida a refletir sobre o Brasil que saiu de uma hiperinflação nos anos 1990. Ele

lembra que até o mesmo o mercado de seguros precisou se readaptar nesse momento, e que foi quando o setor começou a aprender de que forma olhar para o indivíduo. “Isso trouxe desafios na gestão de risco”, disse.

Por exemplo, diferenciar homens e a mulheres na precificação do Seguro Auto. O estudo foi a base para a tomada de decisão de forma consistente e consciente.

Inovar é mais do que um insight brilhante

Gilberto Garcia reforça que a inovação pode aparecer de diversas formas. Pode significar uma nova tecnologia, resultar em um novo produto, mas também é possível inovar um processo, por exemplo, na forma de distribuição. Inovar é a busca pela atualização.

“Quando a gente fala de inovação, fala de bases coesas, que trabalham de uma forma consistente com as informações, que tragam dados que permitam que os insights aconteçam para a visão diferenciada”

Um exemplo disso é a telemedicina, uma tecnologia que nasce a partir de um processo existente, mas que foi aprimorado diante das necessidades da sociedade.

Confira a íntegra da entrevista mostra como a inovação também representa acessibilidade.

Entre os tópicos:

- Quase 80% das seguradoras adotaram pagamento de indenização com fluxo automatizado
- A automatização está presente também em processos, por exemplo, ao acionar o guincho, hoje não é mais necessário ligar para a seguradora. Todo o atendimento ocorre de forma virtual, para maior tranquilidade e segurança do usuário
- A inovação no setor também trouxe melhora no processo administrativo: “basta comparar o tempo de liquidação de um sinistro (ocorrência coberta por seguro) há 10 anos e como acontece hoje”. O uso da inteligência artificial aprimorou esse processo com benefícios para clientes e seguradoras
- A mesma tecnologia é usada para identificar fraudes, algo fundamental em um setor que tem como base o mutualismo
- O papel da CNseg em momentos que a tecnologia representa movimentos disruptivos, como este em que hoje vivemos, com o uso de tecnologias como inteligência artificial, machine learning entre outros
- O blockchain, por exemplo, é outra tecnologia em que vem sendo usada para indenizar mais rapidamente o seguro e ao mesmo tempo evitar fraudes
- Há tecnologia, inclusive, que garante o uso do seguro em veículo compartilhado

[O programa SeguroPod, série #Inovação, pode ser conferido, na íntegra, no Youtube da CNseg, bem como no Spotify](#) e nos principais agregadores de podcast

Fonte: CNseg – Notícia do Seguro, em 21.03.2024