



SeguroPod #9: Inovação para disseminar a cultura da proteção

- O nono programa da série sobre inovação no mercado de seguros do canal SeguroPod evidencia o poder da tecnologia como uma aliada para disseminar a cultura da proteção, além de tornar a experiência cada vez mais intuitiva e personalizada para os clientes
- Nosso convidado, Giuliano Generali, Superintendente Executivo de canais digitais e experiência do cliente do Grupo Bradesco Seguros, fala sobre a evolução do uso da Inteligência Artificial, desde o primeiro experimento com a BIA (Bradesco Inteligência Artificial), em 2017
- O investimento na estruturação de dados é algo fundamental para o desenvolvimento destas tecnologias, com um impacto positivo principalmente para a experiência do usuário, que recebe respostas mais rápidas e personalizadas, por um custo de atendimento menor

Transformação digital é conhecimento

A transformação digital vai exigir cada vez mais conhecimentos de dados, de tecnologia e de experiência do usuário (UX) dos profissionais no mercado de seguros, analisa Giuliano Generali. Isso porque cada vez mais o cliente demandará personalização com eficiência.

“Cada vez eu tenho que perguntar menos e saber mais sobre o meu cliente”, afirmou ao SeguroPod

IA otimiza o atendimento nas centrais de atendimento

Um dos exemplos do uso de inteligência artificial no atendimento ao cliente e corretores é garantir um acesso mais personalizado e até mesmo híbrido. “Há toda uma preocupação com a segurança, com a exposição de dados e o nível de respostas que a IA vai dar ao público. Então a gente tem usado nas centrais de atendimento para ajudar os atendentes a ganhar mais eficiência no acesso às informações”, disse Giuliano Gianelli.

Na prática, a tecnologia hoje já é usada de diversas formas dentro do mercado de seguros. Por exemplo: na subscrição do risco representou agilidade. Não tem muito tempo, a análise das informações era feita de forma manual, o que exigia mais tempo. Agora é tudo automatizado, o que acelera todo o processo. Outro exemplo é na indenização, que também passou a ser feita de forma mais rápida, pois o processo foi otimizado.

Confira ainda outros tópicos desta conversa

- A necessidade de testes para garantir assertividade com o uso da IA generativa
- Investimento na estruturação de dados é fundamental
- Tecnologia reduziu para 3 minutos prazo para emissão da Carta Verde, seguro obrigatório para automóveis em viagens internacionais entre países do Mercosul
- A jornada do cliente precisa ser focada na unicidade no atendimento, ou seja, ser multiplataforma
- A digitalização para reembolsos médicos já era realidade no setor em 2020, mas havia resistência do cliente, o que mudou após a pandemia
- A adoção da cultura beta tester para avaliação de usabilidade
- Quando se fala em experiência, a concorrência não é entre as empresas de um segmento, mas com tudo que é digital na vida do cliente
- Acelerar processos e serviços é uma necessidade e uma tendência, mas sempre garantindo ao cliente o poder de decisão

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

Ranking de cidades mais seguras no mundo é divulgado por seguradora americana

- A seguradora norte-americana Berkshire Hathaway Travel Protection (BHTP) divulgou um relatório com as 15 cidades mais seguras do mundo para viajar em 2024
- O ranking leva em conta a percepção dos próprios viajantes sobre diversos critérios de segurança nesses destinos, combinando-as com diversas fontes de outros levantamentos, explicou Carol Mueller, vice-presidente da BHTP

Entre as fontes externas, o ranking da seguradora da BHTP leva em conta dados do Departamento de Estado dos EUA, reportes do The Economist e de outras fontes para avaliar temas como terrorismo, emergências climáticas, medidas de saúde e segurança pessoal.

Barcelona: agora em 14º lugar no ranking de cidades mais seguras no mundo

O novo relatório mostra mudanças significativas no posicionamento das cidades mais seguras nos últimos quatro anos, refletindo a evolução do cenário global de viagens.

Barcelona, por exemplo, não lidera mais o ranking da seguradora. De qualquer forma, ainda há o predomínio de países do norte da Europa, mas o perfil desta edição está mais diversificado:

- Honolulu (Havaí, EUA)
- Montreal no Canadá)
- Reykjavik (Islândia)
- Sydney, Austrália)
- Amsterdã (Holanda)
- Dubai (Emirados Árabes)
- Copenhague (Dinamarca)
- Londres (Reino Unido)
- Seul (Coreia do Sul)
- Veneza (Itália)
- Tóquio (Japão)
- Berlim (Alemanha)
- Paris (França)

- Barcelona (Espanha)
- Orlando (Flórida, EUA)

CNseg disponibiliza para download seu Roadmap de Sustentabilidade para o Setor de Seguros

A CNseg acaba de disponibilizar para download o seu “Roadmap de Sustentabilidade para o Setor de Seguros Brasileiro”, com o objetivo de fomento nas empresas do setor segurador as melhores práticas globais em sustentabilidade e a sinergia entre as agendas de sustentabilidade e de relações de consumo.

A escolha e o desenvolvimento das ações contidas na publicação foram influenciados pela relevância (materialidade) dos temas ASG (Ambientais, Sociais e de Governança) para cada segmento do setor, pelos objetivos estipulados no Plano de Ação para a criação da Taxonomia Sustentável Brasileira, pelas iniciativas definidas no Plano de Desenvolvimento do Mercado Segurador (PDMS), pelos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI, na sigla em inglês) e pelos princípios, valores e aspectos definidos em três normativos setoriais: a Circular Susep nº 666/2022, a Resolução CNSP nº 409/2021 e a Resolução CNSP nº 382/2020.

O documento, que incorporará ao longo do tempo novas iniciativas, visa objetivamente contribuir para uma economia de baixo carbono, para a redução das desigualdades e para a elaboração de produtos de seguro mais adequados às populações de baixa renda. Seus três eixos principais pretendem refletir as necessidades e desafios específicos de Seguros Gerais, Previdência Privada, Vida, Saúde Suplementar e Capitalização com ênfase particular nos temas ambientais, sociais e de governança.

Os três eixos são:

- promoção de uma transição justa para economia sustentável e de baixo carbono;
- o estímulo à resiliência da sociedade frente às mudanças climáticas; e
- e a promoção da inclusão e combate à desigualdade.

[Confira aqui](#) a publicação na íntegra.

Fonte: CNseg, em 16.05.2024