

Eduardo Viegas destaca experiência do cliente e tecnologia como os principais pilares do futuro dos seguros

Nesta semana, de 14 a 17 de outubro, líderes da indústria estão reunidos para discutir as últimas tendências e soluções disruptivas que estão moldando o futuro do setor de seguros no **ITC Vegas**, que ocorre, anualmente, em Las Vegas. Com foco em transformação digital, inteligência artificial e seguros embutidos (Embedded insurance), o evento se consolidou como o ponto de encontro essencial para empresas que buscam inovação e crescimento sustentável.

Dentre os executivos que estão participando do principal evento global de inovação e tecnologia para o mercado de seguros, está **Eduardo Viegas**, vice-presidente de Operações da **Kovr Seguradora**, que palestrou nesta terça-feira, 15. Na ocasião, Viegas apresentou novidades importantes sobre a transformação dos seguros integrados, compartilhando dois pilares que têm impulsionado o crescimento da Kovr no setor: **experiência do cliente (CX) e tecnologia**.

Acompanhado por Roberto Teixeira, CEO da XP Seguros, e José Machado, Diretor de Seguros do Sem Parar, Viegas destacou que a combinação entre CX e tecnologia tem sido crucial para expandir a base de clientes e aumentar a rentabilidade dos parceiros. Ele também explicou como a Kovr desenvolveu, a partir desses dois pilares, uma metodologia que segue o conceito **“S.E.P.O.”** — Simples, com Experiência, Pessoal e Omnichannel. Segundo ele, esses elementos são indispensáveis para garantir que os seguros integrados sejam eficientes, personalizados e escaláveis, permitindo que as empresas parceiras ofereçam produtos ajustados às necessidades de seus clientes.

No ITC Vegas, Viegas ainda revelou que a Kovr, ao implementar esse modelo, conquistou um crescimento de 200 vezes em 2 anos, atingindo o impressionante marco de 1 milhão de apólices emitidas por mês, consolidando-se como um dos grandes destaques do mercado de seguros integrados em 2024. A companhia tem se destacado por suas soluções white-label, que permitem que parceiros dos setores financeiro, varejista e de tecnologia implementem produtos de seguros personalizados de forma rápida e eficiente.

Durante a apresentação, o vice-presidente de Operações da Kovr também falou sobre o futuro dos seguros embutidos com o uso de Inteligência Artificial. Citando previsões da pesquisa realizada pela Gartner, o executivo destacou que, até 2026, 75% das empresas utilizarão GenAI para gerar dados sintéticos de clientes. Além disso, até 2030, “Machine Customers” (clientes não-humanos) serão capazes de realizar transações e gerenciar apólices de maneira totalmente autônoma, criando um novo paradigma para o setor de seguros.

Ao finalizar, Viegas reforçou o convite para o público refletir sobre como suas empresas podem se preparar para esse futuro altamente digitalizado e competitivo. Segundo ele, o sucesso dependerá de investimentos contínuos em inovação tecnológica e de uma abordagem centrada na experiência do cliente.

Fonte: Kovr Seguradora, em 22.10.2024.