

Agilidade e conformidade da solução com novo Marco Legal dos Seguros transformam a experiência do usuário e exigem que o setor se movimente

O Novo Marco Legal dos Seguros, que entra em vigor em dezembro de 2025, vai exigir que seguradoras corram contra o tempo para estarem em conformidade com as novas exigências da SUSEP, aponta a i4pro, líder em soluções de tecnologia para o mercado segurador.

O novo Marco Legal dos Seguros estabelece regras mais claras para a relação cliente-sinistro, estabelecendo um prazo máximo de 30 dias para a seguradora analisar os prejuízos e pagar a indenização, com prazos para solicitação de documentação complementar ao segurado.

Contudo, segundo a i4pro, atualmente um dos principais gargalos no processo ainda está na etapa de documentação, pois, muitas vezes, a demora na entrega ou compreensão dos documentos necessários por parte do segurado atrasa o processo de regulação. Uma forma de minimizar isso está em investimentos tecnológicos.

“Temos observado um movimento crescente de uso de tecnologias preditivas e análises de perfil para reduzir a exigência documental e encurtar essa etapa”, afirma Fernando Monreal, superintendente de produtos da i4pro.

Oportunidades para a seguradoras

Nos últimos anos, a gestão de sinistros deixou de ser um processo puramente operacional para se tornar um diferencial estratégico nas seguradoras. A i4pro tem acompanhado essa evolução de perto e desenvolvido inovações para transformar a experiência dos usuários de sua plataforma, adaptando-se às necessidades de diferentes perfis de seguradoras.

“Hoje, o sinistro não é mais visto apenas como um custo, mas como uma oportunidade de reforçar a reputação da marca, fidelizar o cliente e oferecer uma experiência diferenciada. A agilidade no pagamento da indenização é um reflexo direto dessa nova mentalidade”, afirma Monreal.

A solução proposta pela empresa é o Módulo SIN, ferramenta digital de gestão de sinistros que cobre toda a jornada, da abertura à liquidação, com funcionalidades que integram automação, parametrização e controle em tempo real. A plataforma permite abertura de sinistro por tela ou API, inclusive por corretores, além de automatizar pedidos de documentos e prazos.

“A jornada de sinistro pode ser completamente customizada. Cada seguradora parametriza sua operação de acordo com as próprias regras, coberturas e estratégias. Atualmente, são mais de 50 regras e 70 consistências disponíveis para personalização, atendendo com flexibilidade todos os ramos de seguro”, destaca Monreal.

Outro diferencial é a integração entre módulos: o SIN se conecta automaticamente com o ACC (controle de apólices) e o FIN (financeiro), garantindo que as informações fluam de forma coerente e segura até o pagamento, sem necessidade de intervenção manual.

A i4pro também oferece funcionalidades específicas para segmentos como o seguro de vida, com destaque para as coberturas de diárias, além de dashboards para gestão técnica e organização de filas. “Nosso objetivo não é ser apenas um sistema de regulação, mas uma plataforma completa de gestão de sinistros. Estamos evoluindo para que nossos clientes tenham uma ferramenta estratégica em mãos, com visão operacional e de negócio”, conclui.

Fonte: i4pro/Grupo Virta, em 01.09.2025.