

Otimização de processos, inovação, crescimento e retenção são os objetivos de negócio mais importantes no desenvolvimento de planos de TI

A maioria das seguradoras da América Latina irá investir entre 2 e 4% do seu orçamento em TI, para responder a iniciativas inovação e manter o negócio. A média de investimento é de 3,15%, segundo a pesquisa "[Seguros na América Latina 2016: A Perspectiva do CIO](#)", edição 2016, da Celent.

"É gratificante ver como a inovação digital continua no topo da prioridade dos CIOs", afirma Juan Mazzini, analista sênior da Celent e autor do relatório. "Embora os resultados não sejam visíveis ainda, a indústria está tomando decisões na direção certa", comenta.

Na opinião do analista, os CIOs das seguras da América Latina já mudaram seu foco de "em que inovar" para "como devo inovar."

Em 2014, sua pesquisa com as seguradoras da América Latina mostrou que 80 por cento das seguradoras que participaram estavam prestes a começar, estavam em curso ou tinham concluído os seus investimentos para a transformação digital do negócio. Em 2015, o percentual foi de 85 por cento; e este ano já é 93%.

No entanto, as suas prioridades ao investir em tecnologia digital estão mais posicionadas sobre questões relacionadas com um nível básico de digitalização. Em 2016 cerca de 75% vai priorizar a digitalização de processos e ampliar a automatização, E quase 70% também investirá em vendas e serviços online.

Hoje, a indústria de seguros na América Latina ainda não está colhendo o benefício do seu investimento digital e tem um longo caminho a percorrer para se considerar em um nível avançado.

Tecnologias emergentes já em uso e experimentação entre as seguradoras de outras regiões, como a inteligência artificial e linguagem natural, só são reconhecidas como uma alta prioridade em menos de 10 por cento das seguradoras na América Latina.

Nos EUA, por exemplo, em áreas como gestão de investimentos, o uso de consultores virtuais (bots-assessores) está se tornando cada vez mais comum para expandir os serviços para os segmentos de clientes com menor capacidade de investimento, mas que podem ser rentáveis com este tipo de prática automática e serviço digital.

Em breve teremos consultores de seguros virtuais? Assinantes virtuais? Sem dúvida, à medida que os produtos e serviços começam a ser pensados para mercados de massa e através de um modelo de negócio digital.

O marco da análise digital da Celent reconhece cinco níveis de digitalização. O relatório deste ano mostra que a indústria de seguros na América Latina está no nível Básico Digital, com algumas seguradoras com algumas iniciativas que se enquadram no nível Digital Avançado.

Fonte: [CIO](#), em 07.06.2016.