

Relatório feito pela Minsait revela benefícios gerados com a estruturação de produtos e serviços a partir do celular e redes sociais

A maximização de tecnologias da mobilidade está mexendo profundamente com o setor de seguros e essas transformações precisam ser compreendidas e atendidas para o atendimento às novas necessidades dos consumidores, destacam especialistas da Minsait, unidade de transformação digital da Indra.

Baseado no relatório “A indústria de seguros, a transformação para gestão integrada de riscos personalizada”, a Minsait destaca as tecnologias de ruptura que estão impulsionando a aparição de novos produtos com um alto impacto potencial no negócio, dentre eles carros conectados, casas inteligentes, cibersegurança ou atendimento médico não presencial.

“A tecnologia tornou-se uma peça-chave para os novos modelos de relação com o cliente e a estruturação da estratégia para se alcançar isso será determinada pelo sucesso da transformação digital”, afirma Elena Pablos, diretora de seguros da Indra.

O estudo sinaliza que as seguradoras devem apostar no desenvolvimento de plataformas com arquiteturas abertas que facilitem a exploração de dados próprios e os gerados por terceiros.

“Para o setor segurador atual, as Insurtech representam mais uma oportunidade que uma ameaça ao servir como banco de provas de novas ideias e modelos de trabalho facilmente replicáveis pelas seguradoras”, avalia Miguel Ángel Gonzalez San Román, diretor de Soluções Digitais na Minsait.

Vale lembrar que Insurtech é a união dos conceitos Insur = Insurance (seguro) + Tech = Technology (tecnologia). Assim como as fintechs, as insurtechs são startups que unem o mercado de seguros com os benefícios que a tecnologia oferece.

Na visão dos analistas da Minsait, as seguradoras devem, em primeiro lugar, impulsionar um novo modelo de relação digital com o cliente, onde o celular torna-se o único dispositivo capaz de fornecer experiências avançadas e extraír valor para o negócio por meio da coleta e processamento de dados por meio de ferramentas e equipamentos especializados de análise e modelização.

Essa estratégia – ou digitalização da interação com o cliente – abre uma oportunidade para a apresentar aos consumidores seguros personalizados e contextualizados ao perfil, em tempo real, por exemplo. Esse processo resulta também em importante ferramenta para melhorar a produtividade comercial das companhias e a seleção do risco já que, por exemplo, facilita cálculos de probabilidades de conversão de um lead em venda ou a elaboração de propostas de agendas comerciais.

Além do celular como epicentro desse modelo de transformação digital das seguradoras, a Minsait vê as redes sociais como outra peça-chave para a evolução do setor segurador, algo que já está redefinindo o papel de muitas companhias.

Entre os aspectos destacados no uso dessas redes os analistas citam as infraestruturas Cloud que estão facilitando o uso de ferramentas Big Data e Machine learning para analisar o comportamento do consumidor – a fim de conseguir uma maior personalização da proposta, gerar engagement, interagir em tempo real com os clientes ou realizar trabalhos de vigilância reputacional e da concorrência.

No âmbito de captação e fidelização de clientes, a gestão de meios sociais permite que as companhias detectem usuários insatisfeitos com sua atual seguradora, antecipem vantagens ou descontos a influencers e clientes que mencionam positivamente outras marcas ou realizar

promoções controladas de experiências de serviços associados a novos ramos.

Outro exemplo é a segmentação de clientes com perfil social. Através do Instagram e Facebook é possível localizar usuários que praticam esportes de alto risco ou qualificação de lugares diferenciados por tipologias de consumo.

Confira algumas das tendências projetadas pela Minsait relativo a novos produtos de impacto:

Carro Conectado

“O Carro Conectado evoluirá para um modelo de pagamento por risco ao qual o seguro deverá incorporar serviços de valor agregado como a prevenção de avarias ou estacionamento. Por sua vez, exigirá o estabelecimento de alianças em clusters, onde participem os OEM (fabricantes de veículos) como tratores, companhias de seguro e companhias tecnológicas como fornecedoras da plataforma IoT que suporta o modelo”.

Smart Home

“Algo semelhante (ao carro conectado) acontecerá no âmbito de seguros para o Lar Conectado (Smart Home), onde as seguradoras aspiram se tornar um player do ecossistema sobre o qual são suportados os serviços, reinventando a segurança do lar. Além disso, a análise da informação solicitada por meio dos sensores permitirá segmentar o perfil de risco e oferecer preços mais competitivos”.

Ciberseguro

“O estudo destaca a tendência de crescimento do ciberseguro como oportunidade de negócios para as companhias na medida em que consigam se diferenciar na prestação de serviços que abrangem desde a avaliação do ciberseguro de seus segurados (para dar uma cobertura e prêmios adaptados às suas necessidades) e cibercapacidades, até os serviços preventivos e forenses vinculados com a gestão do sinistro”.

Smart Health

“As seguradoras e seus fornecedores estão avançando em novos modelos de serviço para reduzir custos e melhorar a experiência do paciente, como a vídeo-consulta e serviços de autogestão inovadores baseados em volumes de informação compartilhada (citações, acompanhamento de pacientes, wearables, sensores, etc”.

Para acessar o relatório completo acesse: “[A indústria de seguros, a transformação para gestão integrada de riscos personalizada](#)”.

Fonte: [Transporte Press](#), em 31.07.2017.