

***Companhia de Tecnologia da Informação especializada em Digital para o setor financeiro implementa projeto de Transformação Digital para segmento de varejo da companhia de seguros***

A política de incentivo ao crédito ao consumidor e também a ascensão da “nova classe média” brasileira se caracterizou pelo apetite de aquisição de bens como smartphones, televisores, notebooks, enfim, aparelhos eletroeletrônicos que impulsionaram o comércio varejista. Somado ao crescimento desse mercado, a criatividade e inovação no desenho e comercialização dos produtos pelo varejo tem aberto um forte espaço para a venda de seguros e de serviços pós-venda com prestações que cabem no bolso do comprador: o chamado seguro de garantia estendida.

Este cenário favoreceu o fortalecimento da linha de negócios Affinity na Seguros SURA Brasil, que conquistou contas importantes nos últimos anos, ou seja, redes de varejo com forte identificação com o novo mercado consumidor. Para suportar esse quadro de crescimento, a companhia decidiu investir em um projeto de melhorias de sistemas e processos de sinistros com a GFT, companhia de tecnologia da informação especializada em Digital para o setor financeiro, que implementou o **Portal Sinistro Affinity**.

Do ponto de vista da SURA, o projeto visa prover a área de sinistros com ferramentas gerenciais (*dashboard*) e indicadores de performance do processo, desde a abertura do sinistro até a liquidação, assim como na gestão dos documentos associados ao seguro, que desoneram o aviso, a regulação, a indenização e a reposição de sinistro. “Espera-se que o dashboard seja um instrumento que subsidie a detecção de eventuais gargalos e atrasos no processo pela gestão de Sinistros Affinity, o que permitirá tomada de decisão com base em indicadores de performance”, resume o superintendente de tecnologia da Seguros SURA, Carlos Bacetti.

Já do ponto de vista do segurado, o Portal Sinistro Affinity tem como objetivo prover ao cliente uma maneira ágil de manter seus dados atualizados, realizar avisos de sinistros e enviar documentos à seguradora, sem a necessidade de ligações em call center ou envio físico de documentos. Além disso, é possível realizar acompanhamento de todo o ciclo de vida do sinistro de forma visual, desde o momento de seu aviso até a reposição do produto. “O portal busca oferecer uma experiência mais agradável num momento delicado em que o cliente da seguradora foi vítima de um roubo ou furto”, acrescenta o business director da GFT, Alessandro Buonopane.

Além do suporte ao crescimento do segmento de Affinity, apoiando-se na transformação digital e reduzindo a carga operacional interna e necessidade do segurado a serviços de call center, o portal trouxe a redução no tempo de resposta e análise de documentações por parte da seguradora, a comunicação clara com o segurado sobre a etapa em que seu sinistro se encontra e a possibilidade de atualização cadastral realizada diretamente pelo segurado. O modelo garante melhor integridade de informações fornecidas e, por fim, o controle da expectativa do segurado por meio de uma linha do tempo voltada exclusivamente à reposição de seu equipamento e previsão de entrega.

Para a GFT, o case, que é o resultado da primeira parceria realizada entre a Seguros Sura e a empresa, tem como o objetivo de oferecer mais comodidade e agilidade ao cliente da seguradora por meio da transformação digital. “O portal está disponível para o público e com isso se torna um cartão de visita para o segurado que precisa do apoio da seguradora em um momento de fragilidade ao avisar a ocorrência de um sinistro”, pontua Buonopane.

“As vantagens competitivas são focadas tanto no segurado, que passa a ter qualidade e agilidade no atendimento recebido e a certeza de que escolheu a seguradora correta para depositar sua confiança, caso passe pela infelicidade de ter seu equipamento sinistrado, quanto para a seguradora, que tem a possibilidade de atender o cliente de forma efetiva em custo operacional e

com a tecnologia trabalhando ao nosso favor”, finaliza Bacetti.

**Fonte:** IMAGE, em 22.08.2017.