

Por Carla Matsu

Startups do mercado de seguros adotam inteligência artificial e outras tecnologias para cativar uma nova geração de clientes: aquela que faz tudo pelo celular

Há muitas coisas que você já consegue resolver pelo seu smartphone: pedir comida, reservar um quarto de hotel, solicitar um táxi, pagar contas, bem, há um aplicativo para quase toda nossa inquietação e necessidade hoje em dia. No entanto, há ainda uma indústria que pouco explorou as vantagens oferecidas pelo nosso pacote de dados móvel: a de seguros. Mas essa realidade está mudando. As chamadas insurtechs têm despontado como as grandes promessas da vez, seguindo um caminho parecido ao das fintechs que, se há cerca de cinco anos levantavam olhares desconfiados, hoje movimentam bilhões e incomodam grandes bancos.

Segundo estudo da consultoria e corretora de seguros Aon, lançado em novembro do ano passado, o mercado global de insurtechs é representado por 550 startups e já movimentou US\$ 14 bilhões em investimento. No Brasil, há 40 startups dedicadas ao mercado de seguros, segundo levantamento do Comitê das Insurtechs da camara-e.net.

Para Gustavo Zobaran, coordenador do Comitê, dado o potencial de disrupção em um mercado ainda conservador, o número é baixo, mas tende a mudar rapidamente. "As próprias fintechs têm ajudado as insurtechs nesse crescimento. Elas abriram e começaram a traçar uma trilha, cortaram muito do mato alto para as insurtechs", avalia Zobaran. Para ele, muitas iniciativas das fintechs que venham para resolver as dores de clientes poderiam, com as devidas adaptações, atenderem o mercado de seguros. "Se elas deram uma olhada para o lado, elas acertam em cheio o mercado de insurtechs, porque esses dois mundos têm muito a ver", indica.

Criado no ano passado pela Câmara Brasileira de Comércio Eletrônico (camara-e.net), o Comitê das Insurtechs tem mapeado o ecossistema das jovens seguradoras digitais no País. Agora, a iniciativa prepara um trabalho qualitativo dessas startups. O objetivo é entender como e para quem operam essas iniciativas, suas tecnologias e que dores se propõem a resolver.

Personalização

Por mais nascente que seja o mercado das insurtechs, novas empresas dedicadas ao mercado de seguros já começam a moldar a indústria. Se antes elas eram vista como uma força disruptiva, hoje, endereçam inovação através do setor adotando novas tecnologias como machine learning, Internet das Coisas, big data e analytics para entregar serviços personalizados.

E no engessado mercado de seguros, a oferta de serviços personalizados pode brilhar nos olhos do consumidor, pois, na maioria das vezes, resulta em apólices mais baratas e ágeis de serem contratadas. A startup brasileira Thinkseg é um exemplo disso. A empresa desenvolveu tecnologia para entregar seguros de veículos que levam em consideração o comportamento do próprio motorista. O aplicativo Thinkseg consegue capturar e transmitir dados da condução do carro por comunicação telemática. Esses dados são avaliados sob certos parâmetros e no final de cada mês, o aplicativo mostra os resultados obtidos em relação ao jeito da pessoa dirigir. Uma pontuação ilustrada por meio de estrelas vai gerar descontos na hora da renovação do seguro, podendo chegar a 40% de desconto. Tudo é feito pelo celular. "É um novo formato de seguro, por meio do qual o bom condutor é premiado, não apenas na renovação do seguro, mas todos os dias, por meio da sua tecnologia pay as you use (pague conforme você usa)", explica Andre Gregori, fundador e CEO da Thinkseg.

A Thinkseg se lançou no mercado há pouco mais de um ano. De lá para cá, agregou novos produtos em seu portfólio que hoje compreende o seguro de automóvel e de moto, o de assistência que

inclui serviços para residência, um seguro voltado para animais de estimação e o Thinkseg Corporate, voltado às médias e grandes empresas. Toda a contratação de seguros é feito via mobile ou pelo site da companhia. "Pelo smartphone, é possível contratar um seguro, o que traz praticidade e transparência. É nosso jeito de tentar mudar a forma como o cliente vê esse mercado", avalia Gregori.

Para o usuário, basta baixar o aplicativo e assinar um dos planos que a Thinkseg oferece. Mas para entregar inovações até a ponta final, no caso, o usuário, a startup desenvolveu um modelo de negócio que atravessa outros personagens da vertical. Gregori explica que a companhia é, na verdade, um marketplace móvel de seguros que conecta clientes, corretores e seguradoras. "No momento, está em andamento as integrações do marketplace com diferentes seguradoras. Do lado do cliente, todas as etapas de qualquer contratação podem ser acompanhadas no celular. Do lado do corretor, ele vai gerenciar os clientes indicados por meio de uma carteira própria dele. Esse modelo que, ao mesmo tempo, é inovador e muito conveniente ao usuário é também lucrativo para o corretor", ressalta.

Desmistificando apólices com Inteligência Artificial

A Kakau Seguros também tem encontrado nas tecnologias emergentes uma aliada para entregar seguros para um novo tipo de consumidor. A insurtech desenvolveu soluções de machine learning que habilitam uma plataforma de chatbot com linguagem natural e também análise preditiva. "Aplicamos modelos matemáticos e de machine learning para previsões de chances de sinistro de nossas carteiras", explica Henrique Volpi, cofundador da Kakau Seguros. A empresa também atua em parceria com corretoras e seguradoras e seus serviços já cobrem todo o território nacional.

Um dos primeiros contatos de novos e potenciais clientes da Kakau Seguros é através da assistente virtual Anna, um bot que direciona o usuário para o Facebook Messenger. Por meio do mensageiro, é possível tirar as principais dúvidas na contratação, incluindo informações sobre abertura de sinistro e solicitar assistências. Para a empresa, contar com uma assistente virtual inteligente ajuda a equipe concentrar os esforços em evoluir a plataforma. "Nosso público é majoritariamente de mulheres millenials, o que está em linha com as nossas premissas iniciais. Elas mostram muito interesse em informação e educação sobre seguros", conta Volpi.

A insurtech oferece planos para assegurar casas e apartamentos, com mensalidades a partir de R\$ 19. Outra vantagem é a possibilidade de pausar a assinatura a qualquer momento. Toda a contratação é feita por meio do site da seguradora. Segundo Volpi, a startup agora se prepara para lançar outros coberturas: seguros para smartphones, bicicletas e automóveis.

Um "Netflix" dos seguros

Entre os muitos desafios do mercado de seguros está a própria conscientização. Trata-se ainda de um mercado que pouco conversa com o grande público. Para Gustavo Zobarán, do Comitê de Insurtechs, é um mercado que precisa se reinventar. "O benchmarking para uma evolução digital não são as empresas seguradoras, são empresas de serviço que vieram para quebrar o status quo de outros mercados, como um Netflix, um Spotify, um Uber. Esse público já se relaciona muito bem com esses serviços em termos de experiência e se não forem melhor, devem ser iguais para qualquer outro serviço, senão o usuário não vai embarcar nesta experiência. O mercado segurador precisa que essas novas iniciativas estejam ligadas com o que ele propõe. É um viés muito comportamental", avalia Zobarán.

Da mesma forma que aconteceu com as fintechs, onde bancos passaram a se associar às novas empresas, as insurtechs também se aproximam de grandes seguradoras em um movimento visto como natural pelo mercado. "As seguradoras estão atentas à influência da tecnologia na distribuição de seguros, ao desenvolvimento de mecanismos internos para testar modelos digitais, e ao movimento da evolução das insurtechs", ressalta Andre Gregori, da Thinkseg. Segundo o CEO,

a startup fechou parcerias com seguradoras brasileiras e internacionais com operações no Brasil.

Os obstáculos com burocracias também minam o mercado. Mas há iniciativas que buscam endereçar tais desafios. A Superintendência de Seguros Privados (Susep), órgão que regulamenta o setor, informou que montou um grupo de trabalho para entender como as insurtechs funcionam e como será possível flexibilizar as regras para que o mercado se desenvolva no país.

Mesmo diante de burocracias, a perspectiva para as insurtechs é boa, tendo em vista que é um mercado mais generoso em termos de investimento e pouco explorado. "Existem várias oportunidades, desde a criação de novas seguradoras ou iniciativas que possam resolver soluções de telemetria, como pulseiras que coletam dados e índices glicêmico de pacientes e encaminham para as seguradoras", indica Zobaran. "Existem muitas e diferentes oportunidades e quem chegar na frente vai beber a água limpa", completa.

Fonte: [IDG NOW](#), em 20.03.2018.