

Reunidos pela APTS e ENS, especialistas analisaram as mudanças na operação de seguro e na relação com os clientes a partir de soluções inovadoras oferecidas por startups



Caetano Altieri, Henrique Mazineiro, Antonio Carlos Teixeira, Keyton Pedreira e Henrique Volpi

Em uma manhã atípica na cidade de São Paulo, com os reflexos da greve dos caminhoneiros, a APTS e a Escola Nacional de Seguros reuniram mais de cem pessoas para discutir o tema Insurtechs. O evento realizado no dia 28 de maio, no auditório da ENS, apresentou um panorama das insurtechs no país, discutiu as mudanças na operação de seguros e na relação com clientes e expôs cases de startups que criaram soluções inéditas para o setor com o uso de tecnologias sofisticadas.

“A evolução tecnológica é muito rápida e, às vezes, difícil de acompanhar. O tema desse evento é atual e muito oportuno, inclusive, para atualizar nossos alunos em relação a essas mudanças”, disse a diretora de Ensino Técnico da ENS, Maria Helena Monteiro. Já o presidente da APTS, Osmar Bertacini, comemorou a parceria com a ENS. “Ambas as entidades têm em comum o objetivo de disseminar o conhecimento de seguro”, disse.

Aceleração e sustentabilidade

De acordo com o representante da Câmara Brasileira de Comércio Eletrônico (câmara-e.net), Caetano Altieri, existem, atualmente, mais de 1,5 mil insurtechs em todo o mundo, que já movimentaram US\$ 19 bilhões, a maioria (32%) concentrada no e-commerce e plataformas sob demanda. No Brasil, as insurtechs são mais recentes, mas já somam 78 startups em operação, segundo mapeamento da câmara-e.net. Deste grupo, 40% atuam no segmento de produtos, 28% em data e analytics e 12% na jornada do usuário. De acordo com Altieri, a câmara-e.net agora integra o grupo de trabalho da Susep na área de insurtechs e pretende oferecer subsídios para a

regulamentação do segmento. “Vamos construir uma proposta de valor para apoiar as insurtechs”, disse.

O jornalista Antonio Carlos Teixeira, assessor Executivo Estratégico de Comunicação para Negócios de InsurTech e editor do blog Terra Gaia, abordou o tema sob o aspecto da sustentabilidade. Ele comentou o crescimento do uso de tecnologias e inovações no seguro, considerando a predileção das novas gerações pela cultura mobile. “O resultado é a integração do negócio do seguro ao modo de viver, de pensar e de agir do novo consumidor cliente-segurado, que já nasceu conectado”, disse. Em sua opinião, o setor deve se preocupar em suprir as novas necessidades de segurados (atuais e futuros); entender o pensamento e cultura das novas gerações, identificando novos riscos e coberturas.

Maurício Martinez, da Oxigênio Aceleradora, empresa do Grupo Porto Seguro, explicou que o perfil de startup é o de empresa jovem que trabalha com modelo repetitivo e de alta escala. “Três jovens com uma ideia genial se juntam, criam um aplicativo e começam a vender pela internet. Mas, o que eles podem fazer para aumentar os negócios? Procurar uma aceleradora”, disse. Na Oxigênio, por exemplo, depois de um concorrido processo de seleção, as startups escolhidas passam por uma espécie de anamnese para identificar seus problemas e, durante três meses, recebem orientação de uma rede de mentores, além de treinamento e capacitação. A empresa investe cerca de R\$ 200 mil, em média, em cada startup e estabelece, posteriormente, um percentual de participação nos negócios.

Dentre as empresas aceleradas, ele citou B.Time, que desenvolveu um aplicativo para a gestão de campo, que permite monitorar todas as etapas do serviço (local, horário, assinatura do cliente no comprovante etc.). Outro exemplo é da PsicologiaViva, uma rede com 2,5 mil psicólogas que oferece atendimento por telefone e vídeo. “Um sinistro sério pode abalar o cliente e, às vezes, uma conversa com uma psicológica já ajuda”, disse. Segundo ele, um dos objetivos da Porto Seguro com a sua aceleradora é aumentar as chances da empresa de capturar as oportunidades. “Porque acreditamos que aí está a inovação”, afirmou.

Cases de insurtechs

A preferência da população brasileira pelos dispositivos móveis – atualmente, existem 306 milhões em uso, dos quais 220 milhões smartphones – levou a insurtech Planetun a desenvolver soluções disruptivas para o setor de seguros com base na mobilidade. De acordo com o sócio fundador, Henrique Mazieiro, a empresa criou aplicativo para seguradoras, em que o próprio segurado pode realizar a vistoria prévia do seu automóvel, enviando as imagens pelo smartphone. Com base na mesma tecnologia, a empresa também desenvolveu aplicativos para oficinas mecânicas e para inspeção residencial. “Queremos transformar a experiência do usuário”, disse.

A ideia é simples: seguro por assinatura, nos moldes de outros serviços disruptivos, como a Netflix e Spotify. Mas, executada com tecnologias sofisticadas, como machine learning e big data. A Kakau Seguros, insurtech 100% digital, estreou no mercado no ano passado com o seguro residencial por assinatura, em que o segurado pode pausar a qualquer momento a sua apólice. Por meio da plataforma digital, o segurado pode adquirir o seguro ou comunicar o sinistro, com a ajuda da assistente virtual Anna, um robô que utiliza inteligência artificial e está programado para aprender a cada nova operação realizada. “Ninguém fica na porta de uma seguradora, esperando por um novo produto, como fazem os usuários da Apple. Mas esse é o cenário de evolução tecnológica que queremos trazer para o seguro”, disse Henrique Volpi, CEO da Kakau.

Experiente profissional da área de seguros de vida e previdência, Keyton Pedreira conta que criou a insurtech Segurize, juntamente com outros sócios, para estimular a distribuição de seguros. Seu foco foi o microseguro, produto de baixo tique, que acabou inviabilizado pelos custos dos canais de distribuição. A partir de modelos de negócios disruptivos, como Uber e AirBnb, ele teve a ideia de trazer esse conceito para o seguro. Para tanto, constituiu a Segurize como corretora de seguros

e criou o que classifica de quinto canal: os insurance influencers. Segundo Keyton, por meio do uso de aplicativo, as pessoas que indicarem seguro para outras, serão remuneradas caso o negócio seja concretizado. “O modelo é o da indicação, mas o negócio é fechado pela Segurize corretora”, explicou.

Novos eventos

Após o painel de debates, o presidente Bertacini e o diretor Evaldir agradeceram o trabalho do diretor Luiz Macoto Sakamoto e da jornalista Márcia Alves na execução do evento, além da parceria da ENS. “Vimos hoje que um evento apenas não encerra a discussão sobre as tecnologias disruptivas. Por isso, a APTS e a ENS realizarão uma série de eventos mensais e gratuitos para disseminar o conhecimento sobre o assunto para todos os profissionais do mercado. O próximo será realizado no dia 27 de junho, aqui neste auditório, e discutirá a Internet das Coisas”, comunicou Evaldir.

Fonte: Márcia Alves, em 30.05.2018.