

Diretor Técnico da CNseg debate o tema durante o CIAG Febraban 2018



O presidente da Wipro Technologies, Tony Almeida, (em pé) apresenta sua palestra, observado pelo diretor Técnico da CNseg, Alexandre Leal, (à esquerda) e pelo vice-presidente de operações e tecnologia da SulAmérica, Marco Antunes

“O futuro do setor de seguros” foi o tema de uma das palestras da Trilha de Seguros realizada no CIAB Febraban 2018, realizado entre os dias 12 e 14 de junho, em São Paulo. Todas as discussões destacaram a necessidade de “conhecer bem o cliente”. Essa foi a tônica deste painel, que contou com palestra de Tony Almeida, presidente da Wipro Technologies, com debate conduzido por Marco Antunes, vice-presidente de operações e tecnologia da SulAmérica, e moderado por Alexandre Leal, diretor Técnico da CNSeg.

Almeida ilustrou sua palestra com uma série de casos do dia a dia sobre a importância de conhecer bem o cliente para fazer uma oferta assertiva e, assim, ampliar a base atual, além de estar preparado para conquistar os jovens conectados que ingressam no mercado de consumo. “O dia a dia nos mostra que o consumidor valoriza seguradoras que criam novos produtos e reduzem o período entre a cotação e a contratação do serviço. Os jovens odeiam perder tempo com burocracia e desistem se o processo de compra ultrapassa minutos”.

Antunes, da SulAmérica, contou aos presentes que muito já foi feito no backoffice das companhias e, desde o ano passado, boa parte dos projetos já chegam ao consumidor final, como é o caso dos reembolsos digitais, abertura de pedido de serviços via smartphone e atendimento por robôs via facebook e aplicativos. “O problema é que ninguém celebra a compra de um seguro, seja qual for ele. Já quando se compra um carro, todo mundo posta foto com aquele sorriso de felicidade”, comentou.

Ciente disso, a estratégia da companhia é se relacionar com o cliente no dia a dia e não apenas no sinistro, com programas de qualidade de vida e de prevenção de riscos, oferta de benefícios diferenciados e apostar na agilidade do atendimento de pedidos de indenizações, enumera.

Segundo ele, essas novas soluções dependem da tecnologia. “Tecnologia e risco hoje são integrados. Um não existe sem o outro”, disse Antunes. Alexandre Leal, da CNseg, indagou os

participantes sobre como as seguradoras podem conviver com sistemas legados, que são os sistemas de informática antigos, mas ainda em funcionamento, transformando dados não estruturados em estruturados.

Marco Antunes afirmou que a convivência de sistemas legados com sistemas abertos tem sido o desafio da SulAmérica no último ano. "Um projeto que antes a gente levava três anos para executar, hoje não pode passar de seis meses", calculou. Ele também afirmou que não acredita em uma empresa 100% digital e tem a firme convicção de que os corretores ganham um papel ainda mais importante para aconselhar os consumidores a escolherem as melhores propostas, além de trazerem para as companhias as necessidades de seus clientes, que eles bem conhecem.

O executivo da CNseg finalizou o painel afirmando que a discussão trouxe muitos aspectos interessantes de controle de custos, crescimento de receitas e a importância de haver canais de atendimento para as cinco gerações de clientes que as companhias têm de atender hoje em dia. "A cadeia de valor do seguro tem muitos desafios e todos nós estamos envolvidos nesta jornada", disse.

Fonte: [CNSeg](#), em 15.06.2018.