

Presença internacional confirmada no 13º Insurance Service Meeting e no 4º Encontro de Inteligência de Mercado, que acontecem nos dias 6 e 7 de novembro, em São Paulo, o palestrante Rob Galbraith é autor do livro best-seller "The End of Insurance as We Know it" (em tradução livre "O fim do seguro como o conhecemos").

O especialista encontrará o Brasil, palco do encontro, mais forte no ritmo de recuperação do setor de seguros. De janeiro a agosto, o crescimento permaneceu na casa de dois dígitos pela segunda vez seguida - 11,5%- somando em arrecadação R\$ 174,8 bilhões.

Rob tem mais de 20 anos de experiência na indústria de serviços financeiros em diversas posições de liderança no Grupo AF, USAA, Citigroup, e Federal Reserve Board. Tem mestrado em Gestão de Seguros pela Boston University e bacharelado em Economia pela Michigan State University.

Para o especialista, na marcha para a longevidade na era da economia digital, é preciso reconhecer e corrigir ineficiências tecnológicas já; promover parcerias para ajudar a jornada digital, sobretudo com insurtechs; e treinar mão de obra para utilizar novas tecnologias de forma assertiva, porque, do contrário, os funcionários serão substituídos por elas.

Confira abaixo a entrevista com Rob Galbraith. Para mais informações sobre o 13º Insurance Service Meeting e o 4º Encontro de Inteligência de Mercado, cujas inscrições se encerram em 1º de novembro, acesse o site de eventos clicando aqui.

Quais tecnologias emergentes você acha que terão mais impacto no mercado de seguros nos próximos anos?

Acredito que três grandes tecnologias já estão revolucionando o seguro hoje e o farão ainda mais nos próximos anos. A primeira é a Telemetria, que utiliza sensores baratos em carros, residências, empresas e em dispositivos móveis, entre outros, capturando e transmitindo dados para se observar e medir, em tempo real, o comportamento das pessoas e de sistemas e está fazendo dessa era a era do Big Data. A segunda é a Inteligência Artificial (IA) em todas as suas variedades como, por exemplo, o aprendizado da máquina, aprendizado profundo, floresta aleatória, etc., dando sentido a todos esses dados de streaming, exatamente da mesma forma como o GPS envia sinais para os dispositivos móveis das pessoas e indica o caminho mais rápido para o destino desejado. E a terceira tecnologia, que ainda está em sua infância, é o Blockchain ou, mais amplamente falando, a Tecnologia de Contabilidade Distribuída (DLT, na sigla em inglês), que tem o poder de remover muitos intermediários e ineficiências dos processos de seguro para tornar os produtos mais baratos e mais amplamente disponíveis para aqueles que precisam.

As novas tecnologias causam um grande impacto na maneira como as pessoas se relacionam e fazem negócios. O que as seguradoras precisam fazer para se adaptar a esses novos tempos?

As seguradoras devem fazer três coisas importantes para se adaptar a esse mundo de mudanças aceleradas. Primeiro, elas devem enfrentar com afinco suas ineficiências e pendências técnicas causadas por sistemas e processos desatualizados, procurando maneiras de avançar no século XXI. Em segundo lugar, elas devem estar dispostas a encontrar parceiros confiáveis que possam ajudá-las nessa jornada, incluindo as insurtechs, em vez de seguirem sozinhas. Por fim, elas devem preparar seus funcionários para esse novo mundo, fornecendo treinamento e comunicação contínuos para ajudá-los a trabalhar efetivamente com a tecnologia, pois os funcionários que não o fizerem serão substituídos por essa mesma tecnologia.

Como você vê o setor de seguros dentro de 10 anos? Quais processos deixarão de existir e quais continuarão a existir da mesma maneira?

Eu acho que haverá muitas fusões e aquisições e o mercado será dominado por organizações

maiores, que lidam com a maioria das demandas de seguro em escala, atuando com margens de lucro reduzidas, bem como por players de pequeno e médio porte, que podem oferecer produtos e serviços mais personalizados, mas com prêmios e margens mais altas.

O que os líderes do mercado de seguros precisam fazer para se adaptarem a esses novos tempos de disruptivos?

Eles precisam encontrar vozes confiáveis dentro e fora de sua organização que possam lhes dar uma avaliação honesta de seus pontos competitivos fortes e fracos. Os líderes precisam desenvolver e articular uma visão e um roteiro para se manterem relevantes no futuro e à frente dos concorrentes mais lentos, sempre equilibrando e priorizando a agilidade e a flexibilidade, à medida que as tecnologias mudam, considerando sempre as expectativas dos clientes.

E quanto aos trabalhadores do mercado de seguros? Que papéis devem deixar de existir e que novas necessidades surgirão?

Acho que ainda teremos agentes e corretores para linhas de negócios mais complexas, pois o seguro sempre envolverá confiança e relacionamento. Além disso, funções que ajudem a identificar exposições emergentes e a desenvolver rapidamente novos produtos e serviços para atender a necessidades crescentes serão críticas. Também penso que haverá mais cientistas de dados, que possuem um conjunto de habilidades mais amplo, substituindo atuários e subscritores. Já os processos intermediários, que não agregam valor aos clientes, deverão ser automatizados ou eliminados.

Como a tecnologia pode (caso possa) simplificar os processos de seguro e torná-lo mais atraente, acessível e inclusivo?

Geralmente, o que dificulta a automatização dos processos de seguro são os profissionais ligados a processos ineficientes e a necessidade de lidar com sistemas legados desatualizados. Muitas novas insurtechs já estão familiarizando-se com os processos das seguradoras tradicionais e personalizando suas ofertas para facilitar sua integração. Outras surgem de profissionais do seguro com amplo conhecimento sobre de onde estão as ineficiências e como capitalizá-las. Existem muitas oportunidades para melhorar o seguro e, com o tempo, a tecnologia inevitavelmente tornará a indústria muito mais eficiente, o que, por sua vez, a tornará mais atraente, acessível e inclusiva.

Fonte: CNseg, em 30.10.2019