

QUEM É QUEM

No Setor
Segurador
em Portugal
2020



O Jornal Económico

Digitalização e Automação no setor segurador



Uma referência em processos e soluções tecnológicas inovadoras para o mercado segurador, a msg life assenta a sua proposta de valor na melhoria da eficiência e no alcance dos objetivos operacionais e de distribuição das seguradoras. Integrada no Grupo msg, líder tecnológico Europeu especializado no setor segurador, a msg life representa um capital de experiência de mais de 35 anos, um know-how que tem sido decisivo para o seu posicionamento de destaque no mercado Ibérico.

DESAFIOS ATUAIS DO MERCADO

Num mundo onde a democratização da tecnologia é uma realidade quase absoluta, o processo de transformação digital é essencial para que as empresas se posicionem adequadamente e para que tenham a agilidade e capacidade de adaptação necessárias para conseguir antecipar e responder às necessidades dos clientes. Esta necessidade de contínua adaptação é transversal a todos os setores do nosso mercado e o setor segurador não é exceção. No contexto atual - global, cada vez mais volátil e dinâmico, o impacto da digitalização exige que as seguradoras tenham estruturas ágeis e flexíveis, capazes de responder aos diferentes desafios do setor. O momento exige capacidade de adaptação e uma gestão centrada na experiência do cliente, privilegiando a agilidade, a adaptação de processos e a inovação da oferta tanto de produtos como de serviços.

Embora um pouco mais tarde do que outros setores, o mercado de seguros já embarcou na viagem da transformação digital da chamada "Indústria 4.0", focada no cliente e na sua experiência em todos os seus pontos de contacto.

Enquanto especialistas presentes em mercados onde este processo já está a decorrer há algum tempo, a msg life tem uma visão clara da evolução do setor nas últimas décadas, bem como dos desafios que as seguradoras devem ser capazes de superar para estarem preparadas para as adaptações de negócio necessárias para o contexto atual e futuro. Por isso, a msg life encara a necessidade de transformação como uma oportunidade para apresentar às seguradoras do mercado Ibérico as estratégia e tecnologias diferenciadas, trazendo metodologias e soluções inovadoras que permitem a modernização das seguradoras e do seu eco-sistema tecnológico.

SOLUÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O SUCESSO DAS SEGURADORAS

Conscientes dos desafios que a adaptação digital supõe para a sobrevivência de qualquer empresa, a msg life posiciona-se como um parceiro de referência para as seguradoras que pretendem reforçar a sua vantagem competitiva através da mudança. Neste contexto de mudança, é essencial que a utilização estratégica da tecnologia seja entendida como um fator diferenciador, que permite a inovação tanto de produtos como de serviços, assegurando a produtividade. Para esta transformação digital, é fundamental que as seguradoras reforcem as bases e garantam a adaptação dos seus processos para os desafios futuros. Num futuro algo incerto, é essencial testar novos modelos de negócio que, por seu lado, implicam alterações nas seguradoras – de skills, de competências profissionais, de processos e de tecnologias, que no seu conjunto assegurem a sua agilidade.

Pela sua experiência, a msg life assegura que as mudanças de maior sucesso são as que, por um lado, optam por uma transformação modular que prepara os diferentes sistemas para maior flexibilidade e agilidade, facilitando a adaptação a novos modelos de negócio e, por outro lado, as que são feitas em cenários de estreita colaboração, em que o provedor de tecnologia é um parceiro de negócio que garante a autonomia, a flexibilidade e a agilidade que as seguradoras precisam.

ÁREA DE ATIVIDADE

- » Software para Seguradoras

ABRANGÊNCIA DO SOFTWARE

- » Vida
- » Não-vida
- » Saúde

EQUIPA

- » **Jorge Miranda**
Regional Manager
- » **José Burgos**
Business Development Manager
- » **Aníbal Couto**
Service Delivery Manager
- » **Cátia Baião**
Marketing & Partnerships Manager

www.msg-life.pt

Processos ainda pouco digitalizados

Está o setor segurador preparado nos processos digitais? Esta é uma das questões colocadas a empresas tecnológicas que trabalham com a indústria seguradora. E como está o setor segurador a reagir às propostas tecnológicas? Quizémos ainda saber até que ponto pode a tecnologia ajudar a indústria com modelos preditivos ligados a catástrofes naturais, alterações climáticas, pandemias ou o crime cibernético.



Miguel Louro
Enterprise Solutions Senior
Manager da Noesis

“O que vemos no setor segurador, principalmente nas marcas tradicionais e com maior cobertura de mercado, é ainda uma aposta na proteção dos seus canais indiretos e nas suas redes de agentes e mediadores. Isto leva a que a maioria dos processos sejam ainda muito pouco digitalizados. Se por um lado, genericamente, todas as marcas possuem portais para acompanhamento de cliente, vemos ainda assim, na maioria dos casos, os processos ainda dependem do download e posterior upload ou envio de documentação. Um processo ainda demasiado burocrático e pouco digital. Quando consideramos a venda ou promoção de produtos vemos uma tendência das marcas para a criação de “marcas satélite” focadas no cliente direto, prosseguindo desta forma numa estratégia de diversificação de marca para o digital, mantendo o core ainda com os processos tradicionais. O que vemos também é que as chamadas marcas digitais, de contratação direta, se focam apenas em alguns produtos como o seguro automóvel ou outros

produtos mais simples nestes processos digitais. Os restantes produtos de seguro continuam a ser ainda transacionados através dos canais mais tradicionais e com recursos a processos muito pouco digitais. Como em qualquer outro setor, a pressão criada pelo consumidor e pelo mercado obriga a uma mudança. Na verdade, o consumidor hoje quer agilidade e cada vez mais espera encontrar a resposta para as suas questões de forma direta, autónoma, imediata e se possível obter o que procura de uma forma totalmente digital. As marcas estão atentas a esta mudança e estão a ser forçadas a melhorar a forma como comunicam e oferecem os seus produtos, simplificando na medida do possível os próprios processos de contratação online. Se hoje já se consegue contratar um seguro de viagem ou automóvel completamente online e em alguns casos em menos de três minutos, porque não entender essa capacidade a qualquer produto de seguros?

A Noesis tem apostado numa abordagem assente no conhecimento sectorial, mas acima de tudo focada nas expectativas dos consumidores. Isto permitiu a elaboração de uma oferta especificamente construída para este setor, oferta essa assente em três pontos fundamentais. Em primeiro lugar, existem vários indicadores e estudos feitos que nos dizem que a proximidade entre marca e cliente é baseada, mais do que em produto, na experiência da interação. Neste sentido, temos aconselhado as marcas com quem trabalhamos a apostar for-

temente em comunicação personalizada e direcionada aos seus clientes. Acreditamos mesmo que a personalização será o grande elemento diferenciador para as marcas terem sucesso. O segundo aspeto importante a ter em conta é a agilidade e simplificação de processos. Este é um ponto sensível num setor que é bastante regulado, mas é fundamental, fazer uma análise dos processos e torná-los mais ágeis e simples. Rever os processos de contratação ou subscrição de produtos, por exemplo, ou mesmo todo o processo de gestão corrente, passando pelo processo de reclamação, é imperativo. A tecnologia hoje permite-nos repensar os processos e criar ideias fora da caixa, que permitem a desmaterialização de muitas etapas, o que antigamente era impensável. O terceiro e último ponto está no ADN da Noesis enquanto tecnológica. Sabemos que temos uma oferta tecnológica robusta e abrangente que permite responder a todos os desafios de implementação dos dois primeiros pilares, com sucesso. Estamos seguros de que o futuro do setor passa por se adaptar às exigências do mercado e dos consumidores e pela capacidade das seguradoras responderem, ou mesmo anteciparem, as necessidades dos seus clientes. Acabar com perceções negativas em relação à indústria, como a aquela máxima popular que afirma que as seguradoras só são boas até precisarmos do seguro, será a consequência mais visível deste processo de transformação digital e da melhoria da “customer experience”.



Elsa Veloso
CEO da DPO Consulting

“É manifesto que o setor segurador, à semelhança de outros setores de atividade, tem encontrado na transformação digital do seu negócio um caminho necessário para o manter junto dos seus clientes, possibilitando-lhe seguir aquela que é já uma tendência sem retorno. Com efeito, o digital e a desmaterialização física dos processos, a utilização de plataformas destinadas à simulação de seguros e benefícios diversos, plataformas estas nas quais um trabalhador pode, por exemplo, introduzir dados do seu historial clínico sem que os mesmos tenham necessariamente de ser conhecidos pela sua entidade patronal, no âmbito de uma cirurgia aprovada pela seguradora contratada pela mesma, traduz numa nova realidade. O desafio é exigente, mas tem permitido ao setor uma evolução notável e que acarta inúmeros benefícios práticos na gestão operacional e dia a dia das organizações. A DPO Consulting tem tido experiências muito relevantes e significativas na atividade seguradora, tendo desenvolvido projetos de grande relevância para entidades como a Luso Atlântica, a Willis Towers Watson ou a Gras Savoye. Nestes três últimos casos, posso partilhar que o grau de exigência e de complexida-

de dos projetos fora particularmente elevado e a resposta associada muito positiva. A DPO Consulting refletiu valências como o acompanhamento de processos e uma capacidade de coordenação exímia, no seio de um projeto integrado para a Europa que englobou necessidades como reports quase diários a diferentes níveis e em várias geografias, desde o Dubai a Madrid. Destaco ainda um protocolo de cooperação com a AON, nos termos do qual foram asseguradas vantagens para as duas organizações, ao nível da divulgação dos serviços prestados, num quadro de sinergias muito positivo.

A tecnologia tem manifestamente um papel de destaque neste âmbito. Existem modelos matemáticos que nos permitem prever e alertar para determinados eventos e tendências, gerar projeções. Nos riscos cibernéticos, conseguimos ter alarmística, ou seja, se uma organização está sob ataque, torna-se possível fazer soar diversos alarmes. A monitorização da segurança física, económica e de segurança da informação, em ambiente SOC - Security Operation Center, é hoje uma realidade mais do que incontornável e imperativa para as organizações. Não obstante, é preciso compreender que a tecnologia está amplamente dependente de quem introduz e lê os dados, mas representa obviamente uma mais valia, na medida em que se aja de modo coerente e eficaz sobre a informação resultante da análise. Por si só, e em termos simplistas e correntes, podemos afirmar que a tecnologia oferece a capacidade de tocar o alarme e avisar, mas é necessário no imediato a intervenção humana para se agilizarem os processos necessários”.

E sobre o futuro “vive-se inegavelmente um momento desafiante, neste caminho sempre complexo de migração para um negócio mais digital, no qual o contacto físico com os clientes tende a diminuir. Esta é uma realidade que veio para ficar, pelo que o setor terá de continuar a adaptar-se a uma interação cada vez mais tecnológica com os indivíduos.

Por outro lado, importa frisar que neste contexto digital, os desafios para a privacidade, proteção de dados pessoais e segurança da informação assumem, também eles, uma relevância muitíssimo mais acrescida, por vários motivos, sendo que destacamos dois: um volume muito maior de informação a circular na rede, grande parte de natureza sensível, e desafios ao nível da segurança cada vez mais complexos, uma vez que o cibercrime funciona 24 horas por dia, num contexto onde o “encerrar da loja” a certa hora já não funciona nem se aplica como outrora”. A nível de desafios ao nível da segurança da informação e do RGPD para o setor segurador “podemos referir diversos desafios a este propósito que estão, aliás, relacionados com o que já referimos anteriormente e o complementam. O setor vai experienciar desafios que estão relacionados com a circulação de grandes volumes de informação, não apenas ao nível de informação de negócio, mas também ao nível de dados pessoais e da proteção dos mesmos.

Numa organização grande e complexa, com elevado número de colaboradores, os riscos a este nível são sempre ainda mais elevados, e apenas uma forte consciencialização da direção de topo permitirá mitigá-los. Em termos práticos, desta-

PUB



Gemese

A melhor ferramenta para Gestão de Mediadores e Corretores de Seguros



Prospecção de Negócio

Perfil do Segurado

Controle Total de Tesouraria

Gestão Integrada de Atividades

Arquivo Digital

Aplicações em Cloud e Local

www.gemese.pt 234 385 497 info@milenia.pt

co que é imprescindível a preparação dos colaboradores ao nível da sua formação, que é individual, no sentido de protegerem a informação pessoal de que tratam, a par com a necessidade de elaboração de um plano de formação contínuo, uma vez que o Direito da Proteção de Dados, como qualquer área jurídica, está em permanente evolução. Simultaneamente, há que definir com rigor quais os diversos níveis de classificação e de acesso à informação. O terceiro desafio que sublinho é o princípio da transparência, fator estruturante na proteção de dados, num setor que implica, por norma, a gestão de volumes avultados de dados e informações pessoais.”



José Burgos

Business Development Manager da msg life

“O mundo digital tem sido uma oportunidade para o setor segurador diversificar tanto a sua oferta como a forma como a disponibiliza aos seus clientes. Ou seja, a conjugação da massificação da utilização da tecnologia e as novas necessidades do cliente atual só pode resultar, por exemplo, numa maior adequação do seguro oferecido ao momento exato em que o cliente precisa e no canal que elege. Nesta conjugação de fatores, quem sai beneficiado é, sem dúvida, o cliente final, pois a integração de processos digitais veio permitir que a seguradora possa acolher o novo cliente (Onboarding) num cenário totalmente digital e com uma experiência de utilização similar à que já se habituou noutras áreas de mercado, onde a agilidade no tempo de resposta já é um dado adquirido. Veja-se o caso da contratação de um seguro de vida ou saúde, por exemplo. Um dos desafios das seguradoras é a

agregação, validação e acompanhamento do histórico de dados complexos, como por exemplo os questionários médicos. Mas, conjugando toda esta informação com a utilização de tecnologias atuais, todo o processo vai beneficiar o cliente – que tem no seu smartphone toda a informação que precisa, pode escolher o plano que pretende subscrever, enviar toda a documentação e até finalizar o processo de contratação do seu novo seguro.

No mundo atual, os dados são fornecidos em tempo real, e é neste mundo desafiante que o setor segurador tem que se mover, em real time. O cliente que comprou o seguro de saúde é o mesmo, e quer ter mesma experiência de utilização quando tem que ativar um sinistro porque teve um pequeno acidente, por exemplo. O cliente espera agilidade e simplificação por parte da seguradora, e que todo o processo possa ser feito sem desperdício de tempo, quando precisa e no canal que elege. E este desafio, de acompanhamento em tempo real, é um dos principais desafios do setor segurador.

A msg life tem tido um papel fundamental no negócio e inovação do setor segurador nacional. Num modelo de trabalho em estreita colaboração com os nossos clientes, temos apoiado as seguradoras na adaptação e transformação dos seus processos e sistemas, ajudando-as a colocar as necessidades dos seus clientes no centro dos negócios. Para isso, ajudamos a criar as bases para que consigam garantir a adaptabilidade necessária para responder aos desafios atuais e futuros. Enquanto parceiro para a transformação digital, oferecemos ao mercado as soluções ajustadas para uma transformação digital em áreas como criação de produtos e/ou tarifas, suporte à distribuição, entre outras. Na msg life, abordamos a transformação progressivamente e sabemos que em cada um de nossos clientes vamos tratá-la de uma maneira única, pois pressupõe mudanças profundas na organização e cada um deles tem suas especificidades. Assim, ao escolher a msg life como parceira de

negócio, na prática, a seguradora está a eleger um parceiro estável que coloca a sua expertise e experiência à disposição da seguradora e que garante a autonomia, a flexibilidade e a agilidade de que todas as seguradoras precisam. (Por outro lado), pela nossa experiência, a evolução do setor segurador assenta na conjugação balanceada entre estímulos de mercado e alterações internas. Num mundo cada vez mais global, dinâmico e volátil, a aposta na adaptação e automatização é essencial. Tal como noutras setores, também o mercado segurador terá que investir na atualização de skills, na adaptação de algumas metodologias, na digitalização e automatização de processos, assim como na opção por soluções tecnológicas estratégicas para assegurar um processo de adaptação com total tranquilidade.

Em termos tecnológicos, a evolução do setor segurador tem passado pela aposta na inovação e na modernização de sistemas. Historicamente, a modernização era feita pela substituição integral de sistemas, opção que acarreta maiores riscos. Em contrapartida, e para fazer face aos desafios atuais, as seguradoras têm vindo a concretizar essa modernização de forma gradual, com soluções modulares, capazes de integrar com o eco-sistema de IT atual e futuro, dotando a seguradora da agilidade necessária para a adaptação a novos modelos de negócio, capazes de colocar a experiência do cliente final no centro do negócio. E é neste sentido que o mercado segurador irá evoluir – com soluções tecnológicas capazes de automatizar processos que antes eram manuais, complexos e morosos, libertando os seus especialistas para a exploração de novas oportunidades de negócio.”

