

QUEM é QUEM

no Setor Segurador
em Portugal
2019



O Jornal Económico

José Burgos, Business Development
Manager na msg life Iberia

“A Internet of Things é elemento acelerador na transformação digital”

Para as novas gerações será óbvio ativar automaticamente um seguro. Num mundo interconectado tudo será banal a este nível, afirma José Burgos da msg life Ibéria.

Quais são os grandes desafios colocados pelo mundo digital aos seguros?

O mundo digital é uma oportunidade para o setor segurador diversificar e inovar a sua oferta. Ou seja, a conjugação da utilização de tecnologias emergentes como “Internet of Things, Artificial Intelligence ou Machine Learning” e a quantidade e histórico de dados de padrão de comportamento do cliente, só pode resultar, por exemplo, num maior rigor de análise dos modelos matemáticos na base do cálculo do prémio de seguro. Quem sai beneficiado desta conjugação entre tecnologia e “big data” é, sem dúvida, o cliente final, pois permite que a seguradora possa utilizar estes modelos estatísticos para prever possíveis eventos, antecipando a necessidade e ajustando a oferta ao que o cliente realmente precisa. Veja-se o caso de seguros complexos como são os seguros de saúde. Um dos desafios das seguradoras é ter dados de qualidade, pois historicamente isto não aconteceu, pelo que irá demorar alguns anos até que possam tirar partido da tecnologia existente. Mas quando se conjugar estes dados com a utilização de tecnologias atuais, todo o processo vai beneficiar o cliente, que passa a ter nas seguradoras uma experiência de utilização similar à que vem tendo nou-

tras áreas de mercado, onde a agilidade de resposta é um dado adquirido, e a ter nos seguros um “comodity service” disponível quando precisa e no meio que elege.

Hoje, os dados são fornecidos e trabalhados em “real time”, ao momento de cada utilização e mesmo de cada inovação, e esse é o tempo em que nos movemos – em tempo real. É neste desafiante mundo que os seguros vão atuar e disponibilizar as suas soluções para proteger os utilizadores no momento em que estes precisam. Assim como colocamos um capacete na viagem de trotinete elétrica para andarmos na cidade mais movimentada do mundo e termos a garantia de segurança, também esperamos poder comprar um seguro quando precisamos dele, no momento em que decidimos fazer a viagem de e-scooter e apenas para essa viagem. E este é um dos principais desafios que o digital representa para o mercado segurador.

O setor está a usar a small data para perceber as necessidades dos clientes?

O interesse do setor nesta matéria é bastante atual e tem impacto em todos os ramos dos seguros, embora tenha mais ênfase ou mediatismo nos seguros de saúde, onde a utilização dos dados biométricos e clínicos tem gerado algum debate entre os profissionais do setor. Sabendo que é necessário





assegurar o cumprimento do Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD), e que este tema despoleta interesse tanto nos utilizadores como nos profissionais do setor, estamos convictos que os dados serão um dos principais valores para a inovação de uma seguradora e que a sua utilização potenciará a melhoria de serviços e/ou produtos e ajustar a oferta ao perfil de cliente.

Até onde pode ir a aplicação da Internet of Things nos seguros?

Em teoria, a “Internet of Things” é um dos elementos aceleradores da transformação digital das organizações e o setor segurador não é exceção, podendo até assumir uma posição de liderança nesta nova realidade. Para as novas gerações, será bastante óbvio ativar automaticamente um seguro de proteção para passageiros num carro, com ou sem condução autónoma, que os transportará para a escola ou para o local de trabalho ou até um seguro que cubra acidentes no decorrer de atividades físicas e que possa ser ativado automaticamente de cada vez que se vai ao ginásio. Tudo isto será absolutamente banal num mundo cada vez mais interconectado e as seguradoras deverão estar preparadas para fazer face a esse desafio.

Que soluções consegue a sua empresa garantir ao setor segurador que permita responder aos desafios futuros?

O cliente espera de uma seguradora a mesma experiência que tem noutras áreas de mercado e, por isso, a msg life tem um papel fundamental no suporte e inovação do negócio segurador. Com uma sólida experiência no mercado segurador - tanto das especificidades matemáticas e funcionais como do ecossistema tecnológico essencial para fazer face aos desafios do mercado atual - e uma rede de clientes a nível Global, somos o parceiro tecnológico perfeito para seguradoras independentemente do seu ramo de atuação – Vida, não Vida ou Saúde. Ainda que sejamos uma das referências no Quadrante Gartner, decidimos ir mais além e continuar a ajustar a nossa oferta às necessidades específicas das seguradoras. Por isso, na msg life desenvolvemos e im-

plementamos soluções modulares, com “layers” para agilizar as diferentes vertentes do negócio segurador – desde as áreas de parametrização e gestão de produtos, tarifação, subscrição, análise de risco e e-underwriting. Como também trabalhamos com algumas das maiores seguradoras em mercados tão exigentes como o dos EUA, Europa e Austrália, conseguimos garantir a segurança e estabilidade que as seguradoras procuram em soluções de IT.

A diretiva da proteção de dados e a diretiva da distribuição estão a ser devidamente absorvidas pela indústria dos seguros?

Apesar da ansiedade generalizada aquando da entrada em vigor do RGPD, a 25 de maio de 2018, a percepção que temos é que o setor segurador já era um dos que mais protegia os dados e interesses dos seus clientes e o RGPD só veio reforçar essa prática de proteção de dados no setor. Existe, no entanto, uma zona de incerteza quanto ao impacto desta diretiva na área de saúde que poderá até condicionar a sua inovação pelo constrangimento na utilização de alguns dados, como os biométricos e/ou de comportamentos dos consumidores.

Quais são os seguros do futuro?

Os seguros do futuro serão todos aqueles que, absorvendo os dados e transformando-os em informação, se ajustem ao cliente em tempo real, tirando partido das tecnologias modulares de “Product Tarification & Configuration, e-Underwriting, Artificial Intelligence e Machine Learning”, que potenciam a independência das áreas de negócio e são facilitadores à criação e disponibilização de ofertas de seguros como comodidade. Para além disso, com os novos consumidores, acreditamos que os seguros serão um serviço embebido de forma transparente noutros serviços, de acordo com as preferências de gerações com paradigmas de consumo diferentes da geração anterior. Car sharing, Ubers, e-scooters ou veículos autónomos, terão os seguros automaticamente associados, sendo também banal que o cliente aumente a sua proteção relativamente à oferta standard.