

Hiper personalização e Inteligência de Risco devem transformar o setor de seguros, aponta Globant

Tecnologia de rastreamento, inteligência de dados e foco no cliente são tendência na competitividade do mercado

Parte do movimento de transformação do setor de seguros -- principalmente o nacional --, a telemetria -- ou seja, rastreamento -- é uma tecnologia que voltou a mostrar potencial para mudar a relação com o segurado, a eficiência dos contratos e a rastreabilidade do que as empresas precisam cobrir na rotina das pessoas. Essa tendência, que hoje ainda é um diferencial, gerou uma parceria entre a Globant, especialista em jornadas digitais, e a Zendrive, plataforma de Inteligência de risco de mobilidade. Soluções deste tipo fazem parte de uma mudança no setorial, que visa oferecer serviços mais customizados e que olham primeiro para o bem estar do segurado.

A partir da união, as companhias trazem ao mercado de seguros inteligência de dados e estratégias de personalização/interatividade com o consumidor. Isso porque as seguradoras terão mais dados para gerar insights que irão orientar quais tipos de cobertura atenderão melhor às necessidades dos clientes. Essa tecnologia deve influenciar principalmente contratos de seguros de automóvel. Isso porque a Zendrive's possui uma plataforma Inteligente de Risco de Mobilidade que fornece experiências de seguro integradas (embedded insurance), seguros baseados em uso e soluções de automação de sinistros para seguradoras - usando somente os smartphones. Isso se deve aos algoritmos de IA e aprendizado de máquina de sua plataforma, que aprendeu com mais de 320 bilhões de quilômetros, 100 mil colisões analisadas em tempo real, e centenas de milhões de motoristas.

Já a Globant, que desenha experiências diferenciadas para consumidores de empresas como Disney e Google, por exemplo, fornece uma metodologia de personalização e interatividade com as pessoas. "O mercado de seguros ainda tem uma abordagem muito passiva. Ainda se espera muito o cliente entrar em contato para dizer o que quer da seguradora. Falta proatividade. Com inteligência de dados, e sabendo se o meu público se desloca mais de casa, do trabalho, ou se ele está andando mais por carro de aplicativo, eu tenho muito mais informações para poder basear um contato mais ativo e assertivo no tipo de oferta ou mudança de cobertura proposta. Isso também vale para a compreensão do comportamento do cliente, se ele dirige mais rápido, se é defensivo e muito mais. Assim, é possível fazer uma cobertura de estilo de vida do meu público", diz Wlamir Marques, Diretor Comercial da Globant.

Além dos seguros de mobilidade, a telemetria no setor pode influenciar muito ainda no contrato de saúde. Os dados compartilhados pelo cliente podem ser poderosos aliados para coberturas mais personalizadas. "Se aliarmos a metodologia mais proativa e o olhar centrado no público, alimentado pela inteligência de dados, temos diversas possibilidades para cuidar dos nossos clientes. É o caso do que fazemos com o Earn Your Apple Watch, promoção que dá ao segurado um relógio inteligente. Ele nos passa informações sobre calorias gastas, passos e outros dados que, além de incentivar um estilo de vida mais saudável ao consumidor, dá à companhia inteligência para saber como gerir melhor o contrato dessa pessoa. Ou seja, além de mais eficiente, adotando estratégias mais comuns no mercado de varejo, podemos personalizar a experiência e fidelizar o segurado", explica Wlamir.

"Estamos entusiasmados com a parceria com a Globant - uma líder comprovada em transformação digital - para expandir nosso alcance na região LATAM. Esta parceria nos ajudará a ampliar as soluções para seguradoras e também insurtechs, ajudando-as a adquirir motoristas mais seguros ao volante, seguros baseados no uso ou comportamento, feedback comportamental para os motoristas (coaching) e automatizar processos de sinistros", disse Jonathan Matus, Fundador e CEO da Zendrive.

A telemetria foi primeiramente utilizada no setor de seguros no início da década de 2010, quando a tecnologia ainda não era empregada com a mesma facilidade de hoje -- via software em smartphones ou smartwatches -- e era mais cara, por ser via instalação de hardware. "Hoje, a telemetria é muito mais acessível e dá mais ferramentas para aplicarmos no dia a dia do setor. Por meio dessa solução, aliado à inteligência de dados e a uma abordagem mais centralizada no cliente, acreditamos que o setor de seguros nacional deve ficar ainda mais competitivo e, claro, benéfico para o segurado. Estamos na era da hiper personalização", conclui o especialista da Globant.

Fonte: Agora Comunica, em 29.11.2021
