

# Inovação e tecnologia determinam o futuro

**Inovação** ■ A inteligência artificial, os sensores IoT, os dados em tempo real e os programas informáticos de avaliação de informação de última geração permitiram às seguradoras melhorar a sua performance em todas as fases da cadeia de valor.

**António Sarmento**  
asarmento@medianove.com

O nível de dados recolhidos e tratados pelo setor segurador tem uma expressão significativa quando comparado com outros setores de atividade. Uma das grandes mudanças que decorreu da inovação em curso prende-se com as novas oportunidades que foram surgindo para utilização desses dados, nomeadamente na fase de identificação e mensuração dos riscos. "Esta possibilidade de cruzar uma série de dados que outrora poderiam ser considerados quase irrelevantes veio potenciar a capacidade das seguradoras de definirem públicos-alvo para produtos específicos, reverem as condições de aceitação de riscos, seja em termos de preço (prémio), períodos de carência, coberturas aplicáveis, franquias", diz Nuno Sapateiro, sócio da Abreu Advogados ao Jornal Económico.

Todo este enquadramento, acrescenta o especialista, leva a outra mudança que é essencial e que traça uma fronteira importante em relação à forma como o setor segurador funcionava antes desta revolução tecnológica: passou a ser possível customizar os produtos às necessidades e tendências dos clientes, com condições mais ajustadas às necessidades de franjas específicas de consumidores, sem que daí resulte um grande investimento financeiro e de recursos por parte da seguradora. "A inteligência artificial (IA), as tecnologias como Machine Learning

(ML), os sensores IoT, os dados em tempo real e os programas informáticos de avaliação de informação de última geração são ferramentas essenciais que têm vindo a permitir que as seguradoras melhorem a sua performance em todas as fases da cadeia de valor, ou seja, desde a fase de subscrição do produto até à regularização do sinistro", acrescenta o sócio da Abreu Advogados.

Estas soluções permitem ainda que exista uma avaliação mais eficaz de padrões de riscos potenciais, de fatores como o clima, de desastres naturais, da probabilidade de desenvolvimento de patologias e até ajudam as seguradoras a prevenir fraudes.

Por outro lado, a possibilidade de se cruzar bancos de dados com recurso a ferramentas de IA deverá permitir traçar o perfil de cada potencial cliente e estabelecer antecipadamente as medidas necessárias para mitigar a exposição desse cliente ao risco, nomeadamente ao nível da prevenção, com a consequente bonificação em termos de prémio. "A digitalização tem levado a que os consumidores queiram processos rápidos,

intuitivos e desburocratizados tanto no processo de contratação da apólice como na participação e regularização de um eventual sinistro. Por outro lado, também é expectável que as novas gerações tenham um maior apetite para soluções de seguros que se adaptem ao comportamento do cliente como "pay as you drive, pay as you live" e aos chamados seguros on/off uma vez que terão maior facilidade em compreender as soluções tecnológicas associadas a estes produtos, nomeadamente quando está em causa o recurso a sensores, wearables e outros dispositivos ou a interação com chatbots", sublinha o advogado.

Para Nuno Sapateiro, o grande desafio do setor segurador passa por não defraudar as expectativas dos clientes que querem uma experiência digital instantânea sem descuidar o cumprimento de um quadro legal e regulamentar que tem vindo a ser revisto no sentido de tutelar, cada vez mais, a posição do tomador do seguro e do segurado enquanto parte contratual mais débil. "Na realidade, ao garantir um processo célere e uma experiência totalmente ao encontro do que o cliente pretende, não se podem descuidar os requisitos pré-contratuais previstos na lei", conclui o sócio da Abreu Advogados.

Para Cláudia Leonardo, sócia da Melo Alves, vive-se presentemente no setor segurador um movimento de adesão às novas tecnologias, a que genericamente se designa de fenómeno das InsurTech. "O termo combina "insuran-



O setor segurador tem, ao longo dos últimos anos, desenvolvido um conjunto de in-

ce" (seguros) e "technology" (tecnologia) e refere-se o uso de novas tecnologias na modernização e transformação da forma como seguros são criados, apresentados, distribuídos e geridos. O mercado vê surgir novas seguradoras, start-ups de seguros, por um lado, mas assiste também à adesão ao fenómeno por parte dos grandes grupos seguradores tradicionais, que cada vez mais, incluem as novas tecnologias, quer na conceção dos produtos, quer na gestão de sinistros", explica a especialista.

## Impacto nos consumidores

O impacto esperado nos consumidores é positivo, sobretudo nas gerações Millennial e Z. "A experiência proporcionada na aquisição e uso de produtos de seguros resulta mais confortável e personalizada e a gestão de sinistros tem tudo para se processar mais rapidamente e de forma mais simplificada, através de plataformas digitais multicanais. O fenómeno pode apresentar desafios juri-

dicos, desde logo, no plano da proteção de dados, pois o uso destas novas tecnologias pressupõe a análise e processamento de quantidades massivas de dados para o uso dos quais é necessário assegurar que existe consentimento", afirma Cláudia Leonardo, sócia da Melo Alves.

Para Paulo Cruz Almeida, sócio da PALM Legal e Ricardo do Rosário Oliveira, advogado Associado da PALM Legal, a principal questão que se coloca no setor segurador é a da avaliação do risco, sendo que as novas tecnologias têm introduzido novas formas de os avaliar. Isto tem permitido identificar novos riscos e até mudar a forma como se encaram riscos já conhecidos, com o consequente lançamento de novas e melhores soluções. Entre as principais tecnologias que estão a revolucionar o setor destacam a Inteligência Artificial. "Parece-nos que os consumidores extraem bastantes vantagens da utilização da IA no setor segurador. Por um lado, a IA permite a

**O grande desafio do setor segurador passa por não defraudar as expectativas dos clientes que querem uma experiência digital instantânea**



Investimentos significativos em tecnologia

## Interação com os clientes

Segundo um estudo da KPMG, a modernização tecnológica do setor segurador tem tido um impacto direto na forma como as seguradoras interagem com os seus clientes, com impactos significativos a vários níveis:

**1** Melhoria do serviço prestado e do nível de relacionamento, através da redução do tempo de resposta a solicitações dos clientes, da maior consistência entre os diversos canais utilizados, melhor informação disponível nomeadamente sobre os produtos e serviços e sobre o estado dos processos em curso.

**2** Aumento da variedade de produtos e serviços e maior

nível de customização e personalização, incluindo a disponibilização de ofertas de produtos de seguros complementadas com ofertas de serviços complementares da seguradora ou de parceiros.

**3** Promoção de um estilo de vida saudável com o desenvolvimento de um crescente número de iniciativas que promovem a prevenção do risco e a premiação de comportamentos saudáveis (ex.: Ecossistemas de saúde que agregam múltiplas ofertas e recolhem informação de dispositivos móveis para premiar comportamentos saudáveis)

oferta de novos seguros para riscos anteriormente não cobertos e seguros personalizados que correspondem às necessidades individuais dos consumidores. Por outro lado, os consumidores veem os custos diminuírem. Isso acontece devido a novos métodos de avaliação de risco que permitem calcular prémios rigorosos e à redução de custos pela automatização, o que leva a seguradoras a oferecer preços mais competitivos", explicam.

Já Luís Couto, sócio da SPCB LEGAL, destaca a proliferação de plataformas digitais e apps, que permite uma maior rapidez e simplicidade na gestão dos processos de contratação e risco, "facilitando a autogestão por parte do cliente, reduzindo os custos, laborais e de estrutura, com atendimentos presenciais e telefónicos". O especialista considera ainda que o impacto das novas tecnologias nos consumidores de seguros tem sido significativo, transformando a forma como interagem com as segura-

doras, como adquirem produtos e como lidam com sinistros. "Desde logo permitem aos consumidores simular, contratar e gerir seguros online, a qualquer hora; aceder rapidamente, através de apps e portais digitais, a documentos, pagamentos e histórico. Permitem ainda uma maior personalização dos pro-

dutores oferecidos, designadamente quanto ao risco, com impacto nos prémios a pagar pelos consumidores", afirma.

### Investimentos

Para Nuno Esteves, Partner de Advisory da KPMG em Portugal, o setor segurador tem, ao longo dos últimos anos, desenvolvido um conjunto de investimentos significativos em tecnologia com impacto em múltiplas áreas da sua cadeia de valor, abrangendo tanto componentes de negócio como componentes mais operativas. "São muitos os exemplos de iniciativas que estão a ser desenvolvidas tendo por objetivo não apenas a melhoria da eficiência, a redução de custos operacionais ou maior controlo do risco e resposta a requisitos regulatórios com complexidade crescente, mas também a melhoria do serviço prestado ao cliente", diz o especialista.

De acordo com um estudo recente da KPMG sobre transformação em seguros, que contou com a participação de mais de 250 líderes de companhias de seguros a nível mundial, as principais áreas de investimento em tecnologia e com impacto direto no setor abrangem: digitalização e automação dos principais processos de negócio e backoffice, incluindo a incorporação de capacidade de inteligência artificial, com o objetivo de melhorar o serviço ao cliente e reduzir custos operacionais (backoffice zero); o desenvolvimento de capacidades de data & analytics para melhor responder a requisitos de negócio, operacionais e regulatórios, a modernização de aplicações legacy e redução da dívida técnica de forma a melhor responder aos requisitos de mercado e reduzir custos com a operação do negócio (run the business); a modernização das infraestruturas com a adoção de infraestruturas cloud based e de modelo XaaS (Everything as a service) e o Investimento na prevenção de fraude e riscos cyber, como resposta a uma maior disponibilidade de serviços online e da interação com um crescente número de parceiros externos. "A título de exemplo, de acordo com o mesmo estudo, 80% dos participantes indicaram estar a transformar plataformas digitais para interação com parceiros, abrangendo toda a cadeia de valor, tanto a nível de distribuição e venda como a nível de serviço ao cliente e sinistros", revela Nuno Esteves, Partner de Advisory da KPMG em Portugal.



**Nuno Sapateiro**  
Sócio da Abreu Advogados



**Cláudia Leonardo**  
Sócia da Melo Alves



**Nuno Esteves**  
Partner de Advisory da KPMG em Portugal



**Paulo Cruz Almeida**  
Sócio da PALM Legal



**Luís Couto**  
Sócio da SPCB LEGAL