

Deloitte.

Telemática para o setor de seguros
Mais que pesquisas, resultados
precisos



Competitividade e inovação

A abordagem da Deloitte gera muito mais valor para o cliente e para a seguradora a partir das informações coletadas, indicando que a mera precificação de serviços é apenas a ponta do iceberg em Telemática.



Muito além da precificação de serviços, a telemática traça perfis detalhados sobre os clientes, dinamizando processos de sinistro e facilitando o relacionamento com o cliente.

Para além da sensibilização de preços

Ter foco na experiência do cliente deve ser uma prioridade para o prestador de serviços financeiros, em especial os seguradores. A inovação demonstra ser um direcionador para o crescimento e a rentabilidade, e a indústria de seguros, devido ao seu alto nível de maturidade, pode beneficiar-se de um diferencial na experiência de seus clientes, agregando valor ao seu serviço *core* de cobertura de riscos.

Como resultado da dinâmica de mudança, os seguradores estão repensando suas estratégias. Para muitas empresas, isso significa diferenciação no serviço, oferecendo ao segurado muito mais do que competitividade no preço, mas também a experiência interativa, investindo em tecnologias mais avançadas para traçar perfis de risco mais detalhados de seus clientes.

Conheça a abordagem da Deloitte e no que podemos ajudar sua organização nas páginas 4 e 5.

A abordagem da telemática

Nesse contexto, a utilização de telemática para seguros pode ser o diferencial necessário para alavancagem de uma seguradora. O cálculo do prêmio é realizado com maior precisão, os processos de sinistro são mais dinâmicos, é possível a oferta de serviços de valor agregado e é realizado marketing direcionado. Esse diferencial em otimizações é possível por meio do detalhamento de perfil do segurado, viabilizado pela coleta de dados.

Além do modelo mais sensível de precificação, é possível a identificação de hábitos rotineiros para assim aproximar a seguradora do segurado, por meio de oferta de produtos adicionais e serviços de valor agregado, desde facilidades para auto como a localização do veículo dentro de um estacionamento até lembretes de manutenção, ou até modelos preditivos para saúde, com objetivo final de incentivo a prevenção de doenças e, conseqüentemente, redução de sinistros.

Otimização da carteira e estreitamento da relação entre segurado e segurador

Valorização do serviço de cobertura

- Os serviços de valor agregado de telemática são diferenciais competitivos;
- Apresentam potencial de cativar novos clientes para indústria.

Sensibilização do modelo

- Mais dados disponíveis para composição do cálculo de prêmio;
- Competitividade no preço e descontos de renovação.

Convivência e redução de sinistros

- *Feedback* para jovens condutores;
- Maior conscientização do segurado, evitando pequenos sinistros.

Educação no Trânsito

Transparência na relação

Fidelização e conquista do segurado

- Clientes de menor risco (otimização da carteira);
- Estreitamento da relação entre segurado e seguradora.

Serviços de valor agregado

Precificação Avançada

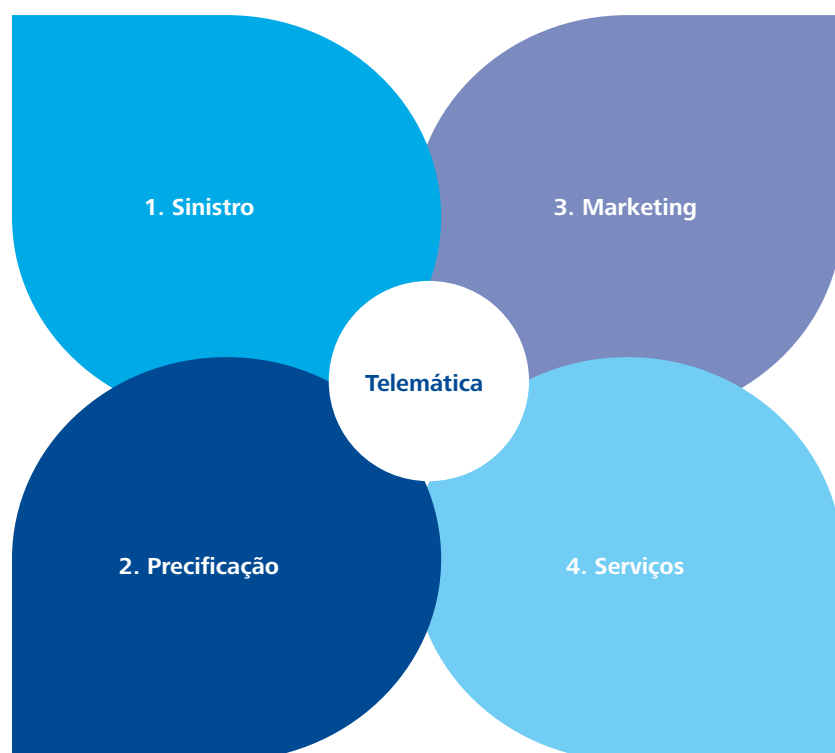
Educação no Trânsito

Transparência na relação

Fidelização e conquista do segurado

Não existem riscos iguais...

A abordagem Deloitte



1. Sinistro

- Aviso e acompanhamento de sinistros on time e online (celular ou internet);
- Alertas de manutenção periódica e tempestiva;
- Reconstrução do sinistro;
- Modernização e dinamização nos processos de abertura, regulação, processamento e pagamento ou reembolso de sinistro.

2. Precificação

- Variáveis pautadas em dados comportamentais do segurado;
- Construção de modelo avançado de precificação;
- Definição de variáveis prioritárias para diferentes grupos de risco;
- Construção de base de dados para definição detalhada de perfis de risco.
- Prêmio mais competitivo.

3. Marketing

- Identificação de hábitos de busca, lugares frequentados e utilização de serviços;
- Oferecimento de produtos que atendam públicos específicos;
- Reestruturação do perfil de cliente na seguradora e segregação por áreas de interesse.

4. Serviços

- Diferencial competitivo na oferta de serviços interativos;
- Potencial de atração de novos clientes;
- Personalização dos serviços de acordo com o mercado;
- Sugestão de serviços personalizada por meio do marketing direcionado;
- Efeito de socialização e *gamefication*.

...existem riscos semelhantes

Como a Deloitte pode ajudar?

1. Estratégia

- Alinhamento de estratégia comercial, operacional e tecnológica dos novos produtos;
- Elaboração de regras de negócio e características específicas dos produtos;
- Definição das diretrizes para estruturação, implantação e comercialização do produto;
- Análise de parcerias e fornecedores.

2. Estrutura

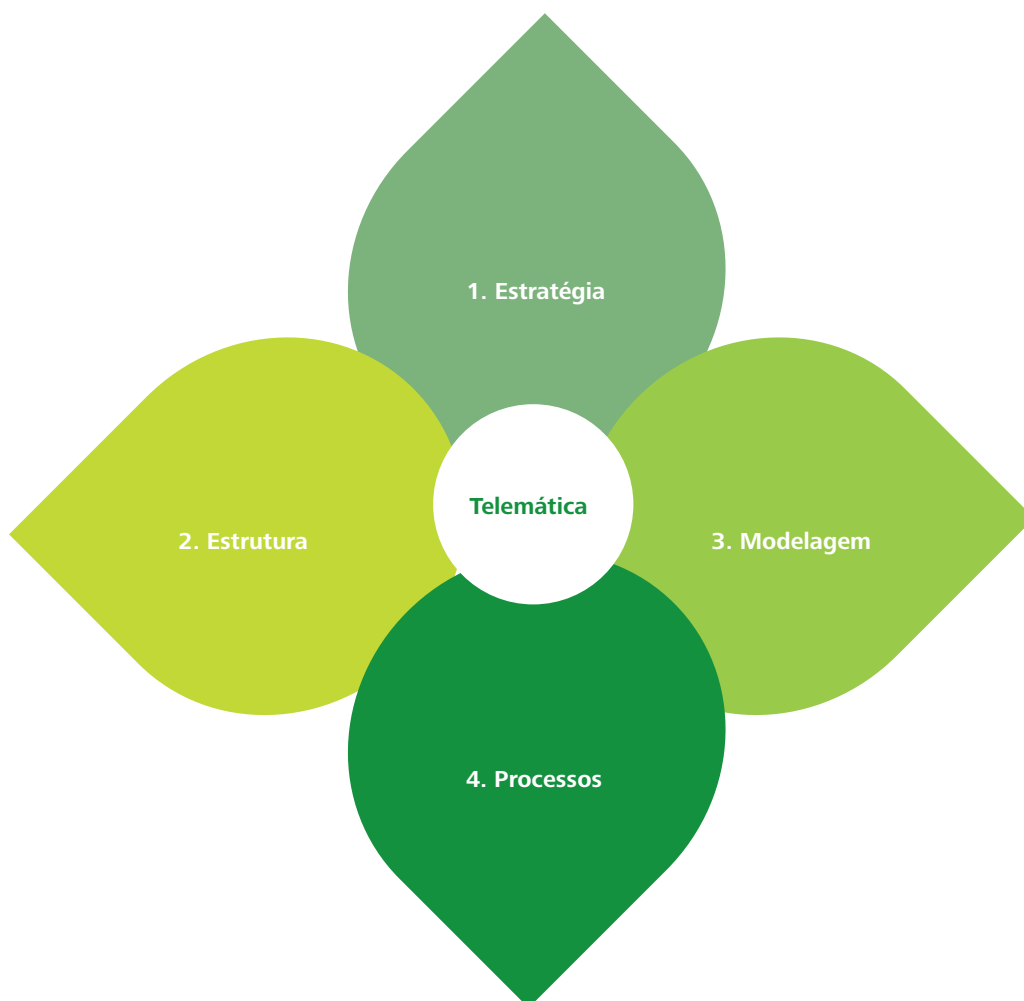
- Construção da estrutura comercial, operacional e tecnológica para comercialização dos produtos;
- Construção de protótipos e modelo piloto;
- Desenho e implementação de novos processos, modelo operacional e modelo de comercialização;
- Estruturação de painéis de acompanhamento para seguradora e segurado.

3. Modelagem

- Mapeamento das variáveis utilizadas atualmente e definição das variáveis prioritárias;
- Desenho e implementação de modelos de tratamento e transmissão de dados;
- Viabilização de soluções analíticas para extração de conclusões acerca dos dados coletados;
- Construção da base de dados otimizada.

4. Processos

- Avaliação dos requisitos necessários de mudança;
- Desenho e implementação de fluxos para recebimento e tratamento de dados;
- Otimização dos processos envolvidos;
- Treinamento das equipes e áreas envolvidas;
- Avaliação de controles e segurança da informação.



A Deloitte no setor de seguros

Profissionais especializados e conhecimento profundo da indústria

Nossa prática de seguros no Brasil possui cerca de 150 profissionais especializados e dedicados a Seguros e Capitalização. São 400 profissionais para a indústria financeira, com expertise na indústria e em competências multidisciplinares, atendendo a maioria das companhias líderes de mercado em todas as linhas de negócios.

A área financeira da Deloitte Touche Tohmatsu conta com aproximadamente 3.000 sócios e 23.500 profissionais em mais de 40 países, os quais atuam de forma coordenada no desenvolvimento de metodologias e no suporte a projetos especiais, visando assegurar um padrão adequado de qualidade em todos os locais.

No Brasil

Atendemos oito das 10 maiores companhias de seguros do Brasil.

Experiência em todos os negócios relacionados a seguros e resseguros no Brasil: Corretagem, Vida, Capitalização, Saúde, Automóveis, Ramos Elementares e Previdência.

Mais de 300 profissionais com expertise na indústria e competências multidisciplinares: Atuarial, Gestão de Riscos, Estratégia, Processos, Capital Humano e Tecnologia.

No mundo

Deloitte atende as 10 maiores companhias seguradoras de property & casualty.

Deloitte atende as 10 maiores seguradoras de vida e saúde.

Deloitte atende oito das 10 maiores companhias resseguradoras.

Dedicação exclusiva para a indústria de seguros com mais de 650 sócios e cerca de 5 mil profissionais ao redor do mundo.

Gerencia a segunda maior prática atuarial do mundo.

Nós reconhecemos e entendemos os desafios que empresas do setor de seguros e financeiro enfrentam todos os dias, e focamos na excelência de nossos trabalhos para, cada vez mais, entregar soluções práticas, eficientes e inovadoras.

Presença e credibilidade

A Deloitte pelo mundo

- Presente em mais de 150 países
- Cerca de 200 mil profissionais
- Mais de 50% das 1maiores companhias globais trabalham com a Deloitte



Convênios com os Estados Unidos e com o Reino Unido



- Shared Services
- Telematics and D.rive
- Core insurance
- Customer Centricity



- Advanced Research
- Capital Management
- Analytics/Health
- Strategy

No Brasil



- 11 escritórios nos principais centros econômicos do País
- Cerca de 6 mil profissionais
- 150 sócios
- Mais de 100 anos no País

Contato



Elias Zoghbi

Sócio-líder de Consultoria para Indústria de Seguros

eliaszoghbi@deloitte.com

br.seguros@deloitte.com

A Deloitte refere-se a uma ou mais entidades da Deloitte Touche Tohmatsu Limited, uma sociedade privada, de responsabilidade limitada, estabelecida no Reino Unido ("DTTL"), sua rede de firmas-membro, e entidades a ela relacionadas. A DTTL e cada uma de suas firmas-membro constituem entidades legalmente separadas e independentes. A DTTL (também chamada "Deloitte Global") não presta serviços a clientes. Consulte www.deloitte.com/about para obter uma descrição mais detalhada da DTTL e suas firmas-membro.

