

TI é a principal barreira para o crescimento do microsseguro

(Não Assinado)

Agora que a crise financeira mundial começa a deixar o Brasil, alguns analistas prevêem que a "bola da vez" no mercado de seguros, nos próximos anos, será o micro-seguro. Essa visão tem como base o aumento do poder de compra das classes C, D e E nos últimos dez anos e a tendência já comprovada em outros países de economia emergente, como a Índia.

Segundo algumas organizações - como a Fundação Getúlio Vargas do Rio de Janeiro, o IPEA e o Instituto Ipsos - mais de 20 milhões de brasileiros melhoraram seu poder aquisitivo, chegando à classe média.

Pode não parecer, mas essas classes detêm 67% dos cartões de crédito no País. Isso se justifica na medida em que o consumo de muitos produtos só é possível graças aos financiamentos, prestações e ao crédito consignado. Além disso, projetos como o Bolsa Família, do governo federal, injetam recursos que ajudam a economia a girar, mesmo nos segmentos mais carentes.

Analisando esse cenário, torna-se claro que o micro-seguro tem todas as condições de ser uma grande força impulsionadora do setor. A questão é como fazê-lo. Não podemos pensar na captação destes negócios sem garantir um modelo de distribuição, cobrança e processamento adequado. Do mesmo modo, não adianta resolver apenas questões operacionais e não conseguir atender as obrigações que o negócio e a SUSEP exigem.

Melhorias em TI são essenciais para fazer o segmento decolar. Infra-estrutura, processos e inteligência de negócios (BI) terão de evoluir e estar prontos para gerir a grande massa de dados gerada pelo micro-seguro, dentro de patamares de eficiência e de custo compatíveis - isso representa um desafio real frente aos recursos vigentes na maioria das seguradoras. Com o crescimento do micro-seguro e a conseqüente diminuição do "ticket médio do negócio", a revisão de TI afetará diretamente os sistemas legados que não derem conta deste "novo filão". Será preciso otimizar substancialmente os processos internos.

A TI precisará encontrar melhores práticas para administrar as interfaces com canais de distribuição, tais como as redes de adquirentes, de lojistas e de micro-corretores, entre outras novidades que virão. Também haverá necessidade de integração com plataformas móveis e com equipamentos de automação comercial de terceiros, como POSs ou PDVs (equipamentos multi-meio de pagamento) que quitarão o micro-seguro.

Além dos micro-seguros vendidos como produto final - que estão despontando - será necessário melhorar o suporte às operações que "empacotam" o seguro junto a outros produtos comerciais - casos, por exemplo, da garantia estendida, dos seguros de acidentes pessoais e de viagem, entre outros. O seguro terá de estar mais acessível e integrado ao dia-a-dia dos clientes, pois toda a oportunidade terá de ser aproveitada de modo eficiente.

Voltando aos processos internos das seguradoras, considerando o "ticket médio do negócio" caindo e o volume de negócios aumentando, a alta escalabilidade e disponibilidade mediante custos aceitáveis serão desafios. A eficiência de processos com baixo risco operacional, a evolução tecnológica, funcional e regulatória constantes serão necessárias para garantir o acompanhamento das tendências, dos produtos e dos negócios que surgirem.

Existe um longo caminho a ser percorrido na adaptação da TI ao cenário do micro-seguro, extremamente dinâmico e cheio de oportunidades, antes de conquistar e reter esses novos consumidores. Não há dúvidas sobre a viabilidade desta adaptação, a questão é saber quando ela começará a ser realizada.

Mauricio Ghetler é diretor de Marketing da I4PRO.