

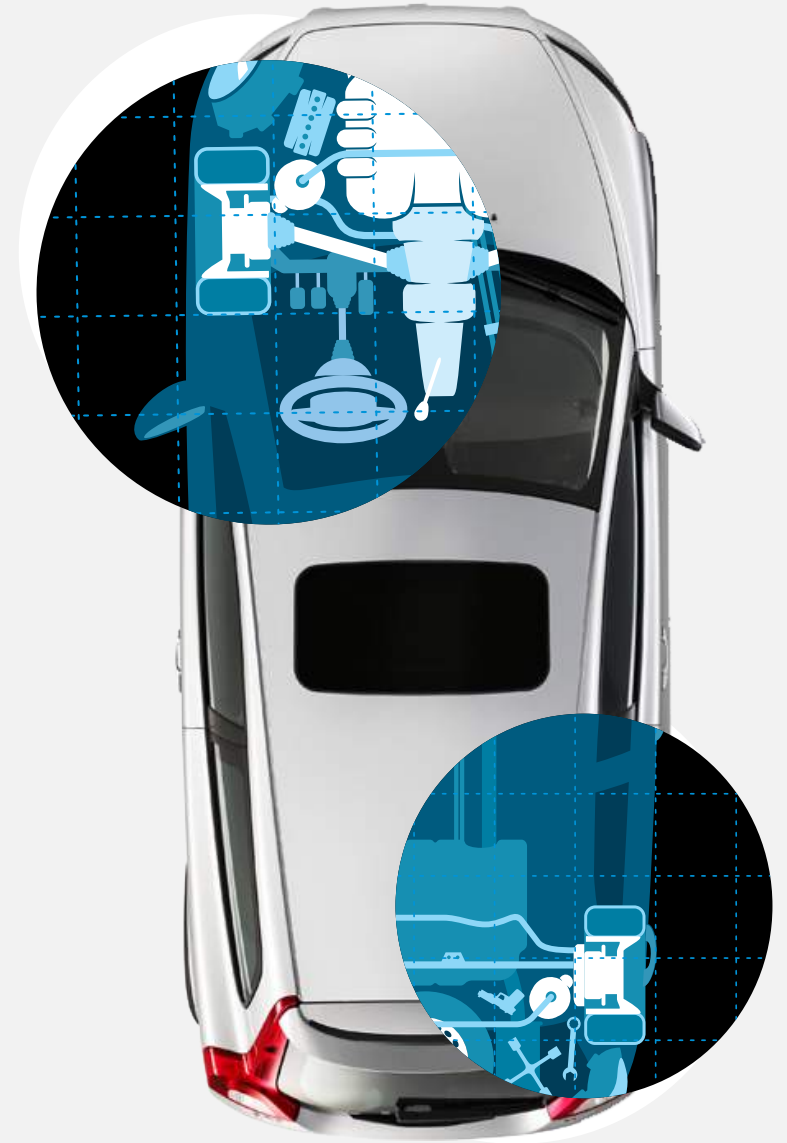
5 iniciativas para minimizar fraudes no seguro auto

□ □ □ □

□ □ □

□ □ □ □

□ □





O seguro auto representa uma parcela considerável do mercado segurador brasileiro, que cresce continuamente. De acordo com a CNseg, contabilizando todos os segmentos, o mercado de seguros arrecadou o montante de **365 bilhões** de reais só em 2015, sendo o seguro auto responsável por **47%** do total de arrecadação dentro de Ramos Elementares.

Analisando isoladamente o faturamento do seguro de automóveis em 2015, houve um aumento de **3,5%** em comparação ao ano anterior, de acordo com a SUSEP. Isso significa um total de **R\$ 32,5 bilhões**, contra R\$ 31,4 bilhões em 2014. Já no primeiro trimestre de 2016, o ramo automóvel também manteve a liderança com indicativos consistentes, à exceção dos produtos do ramo vida e saúde.

Apesar de tantos resultados positivos, o ramo de seguro auto também tem números representativos relacionados à sinistros, fraudes e outras irregularidades. Por exemplo, em 2015 foi registrado um aumento de **3,8%** dos sinistros ocorridos, com pagamento de indenizações totalizando **R\$ 20,4 bilhões**. Em 2016, no período entre janeiro e março, as empresas já pagaram **R\$ 5,28 bilhões** em indenizações, um aumento de **4,9%** do mesmo período no ano passado.

Em contrapartida, a tecnologia desempenha um papel muito importante na prevenção às fraudes, pois pode auxiliar nos serviços de vistoria do veículo ou até mesmo agilizar o processo de aviso de sinistro, funcionando como auditor das documentações que o segurado envia para as seguradoras.

Confira nas páginas a seguir **5 iniciativas** para ajudar as seguradoras a minimizarem fraudes e irregularidades no seguro automóvel.

1

Invista em análise de dados

De acordo com estudo sobre controle e prevenção de fraudes realizado em 2015 pela CNseg, foi diagnosticado que 20% das seguradoras brasileiras ainda não possuíam nenhum tipo de regra estabelecida para a detecção de fraudes, o que pode impactar negativamente o resultado financeiro das companhias.

Atualmente algumas seguradoras contam apenas com o diagnóstico de empresas terceirizadas de vistoria para realizar as análises ligadas à aceitação do seguro ou ao procedimento do sinistro e precisam arcar com possíveis inconsistências nas informações recebidas. Por outro lado, as seguradoras têm reconhecido a importância de investir em análises preditivas e conhecimento mais aprofundado da sua carteira de clientes.

Antes de mais nada, **é fundamental que as companhias de seguro entendam como as fraudes ocorrem e como evitá-las** ao longo de todo o ciclo de vida do seguro automóvel e, a partir do mapeamento, as seguradoras poderão desenvolver estratégias mais eficientes, com o objetivo de 'tapar os pontos cegos' que existem no processo de vistoria prévia ou de constatação.



2

Use a transformação digital a seu favor



De acordo com estudo realizado pelo Google Brasil, 43% dos brasileiros são usuários frequentes da Internet. Adoção da Internet das Coisas (IoT) proporciona às seguradoras uma vantagem competitiva, uma vez que os dispositivos mobile têm transformado o modo como as empresas interagem com seus clientes.

O uso inteligente de dispositivos mobile pode ser bastante útil na **redução dos riscos das seguradoras**, a partir da geração de informações do cliente e do veículo segurado, a fim de **limitar cada vez mais a possibilidade de fraude**.

As seguradoras podem, para isso, contar com aplicações mobile com diferentes tipos de tecnologia como geolocalização, aceleração e captura de imagens/vídeos para garantir melhor conferência dos dados no momento de um evento durante a vigência da apólice.

3

Modernize processos que envolvam terceiros

Para agilizar os processos de contratação e regulação de sinistro e diminuir ainda mais a incidência de fraudes, as seguradoras podem modernizar as formas de interação junto aos fornecedores contratados oferecendo facilidades tecnológicas, como:

- ▶ Soluções digitais para **garantir veracidade das informações** transmitidas pelos parceiros, evitando retrabalho e perda de tempo;
- ▶ Aplicações mobile para **agilizar envio das informações** do cliente após a vistoria;
- ▶ Funcionalidade para **controle da agenda de vistorias** através de dispositivo mobile;
- ▶ **Transmissão em tempo real** das informações para seguradora garantindo que não haja perdas de comprovantes e documentação.

Ao implementar iniciativas deste tipo, a companhia ganha mais segurança na relação com o prestador de serviço e ainda possibilita que mais atendimentos sejam realizados ao longo do dia.

4

Combine processos atuais com ferramentas modernas



A realização da vistoria é de grande importância para a seguradora, tanto na contratação do seguro como na constatação de um sinistro. As seguradoras contam com empresas especializadas neste tipo de serviço, que em sua grande maioria adotam o modelo de vistoria exclusivamente presencial e nem sempre conseguem garantir que sejam detectados todos os problemas com o veículo inspecionado. Isto pode gerar um elevado custo para as seguradoras e deixar o processo mais moroso.

A empresa de seguros que pretende automatizar os serviços de vistoria não precisa abolir totalmente o processo atual. **O caminho ideal é combinar os procedimentos e técnicas já estabelecidas na seguradora com soluções de tecnologia que possam otimizar etapas** e, assim, aprimorar o processo, pouco a pouco.

5

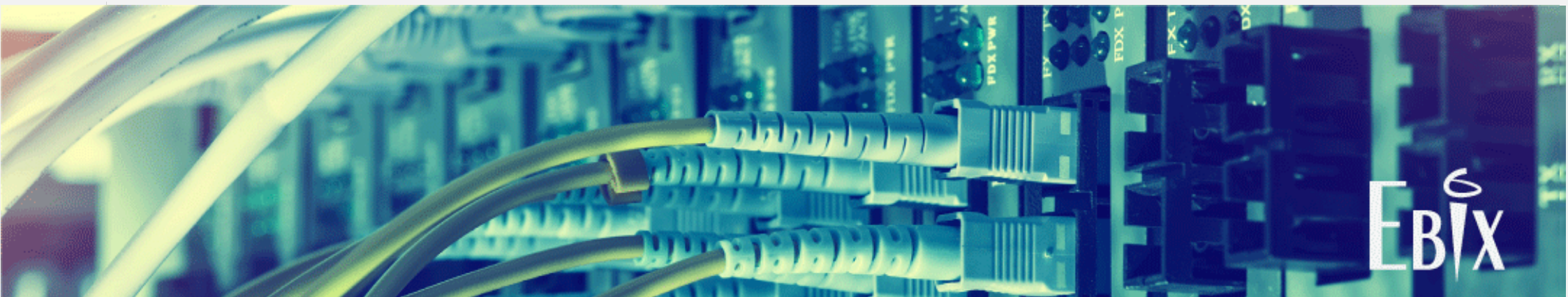
Invista em soluções tecnológicas

Segundo a CNseg, atualmente 65% dos sistemas utilizados para a verificação de sinistros foram construídos internamente pelas áreas de tecnologia das seguradoras, o que resulta em possível sobrecarga da área que já é responsável por diversos processos internos.

Por sua vez, as companhias de seguro brasileiras já entenderam a importância de investir em tecnologias diferenciadas que permitam um resultado financeiro positivo, o que, conseqüentemente, motiva as empresas de tecnologia a desenvolverem aplicações inovadoras, sempre em busca do melhor resultado possível para seus clientes.

Diante deste cenário, surgem no mercado novas soluções desenvolvidas para automatizar o processo de vistoria. Um exemplo é o **acelerador Vistoria Mobile**, no qual o procedimento é realizado pelo próprio segurado através do seu dispositivo mobile. Oferecendo maior controle das informações repassadas para as seguradoras, dando mais transparência à todo o processo de contratação do seguro e abertura sinistro.

O futuro chegou e o uso de tecnologias disruptivas já é uma realidade.



ebix.com/br