

# Insurtech - O tempo das contradições

Por RITA CRUZ



Sócia da CCA Ontier

NUNCA COMO HOJE VIVEMOS UM TEMPO DE contrastes, de escolhas e até de contradições. Segurança vs. Privacidade. Geração sixties vs millennials. Reflexão vs. Eficácia.

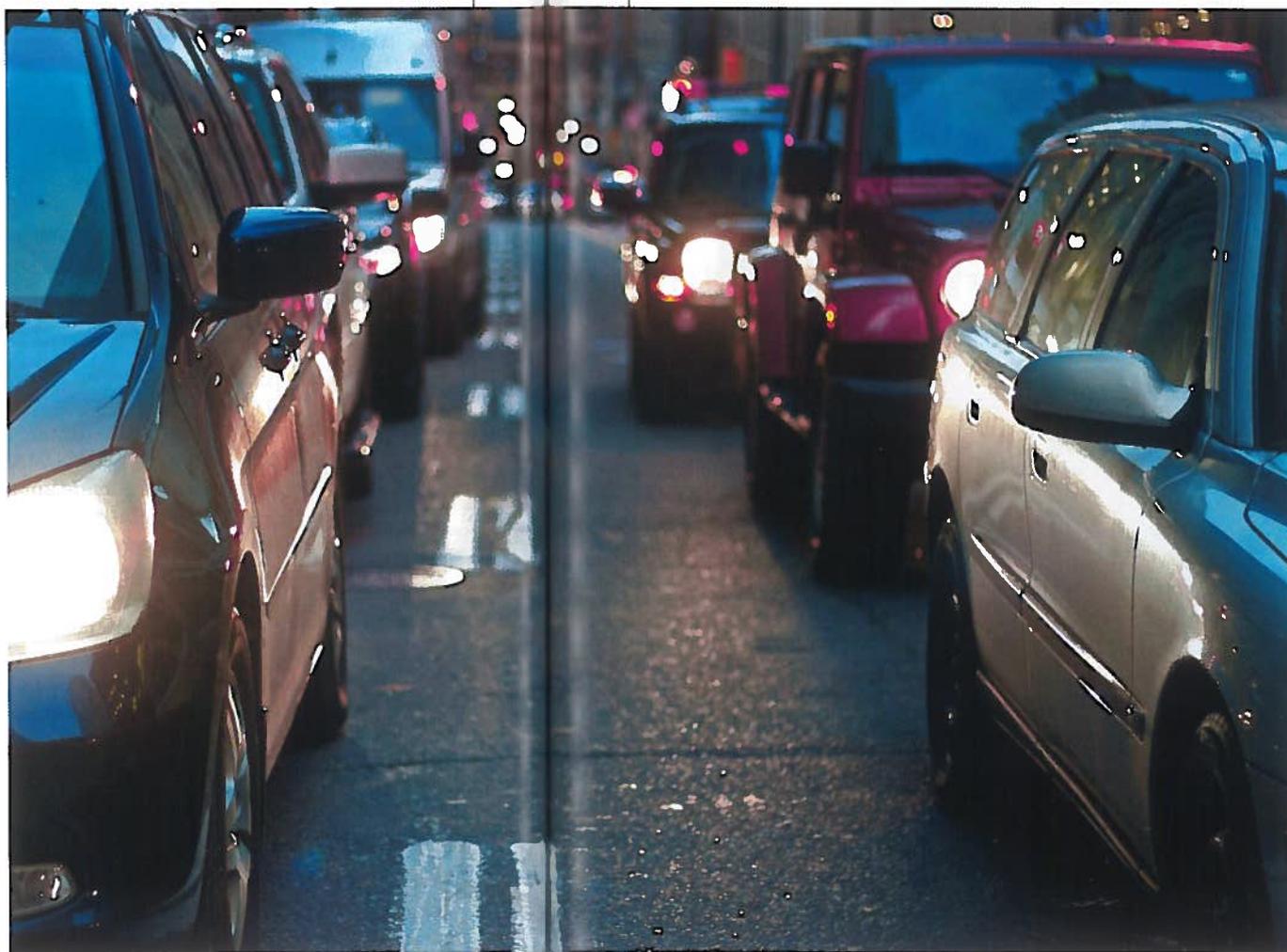
**Assistimos a áreas tradicionalmente mais burocráticas e obcecadas com a segurança a reinventarem-se, sob pena de perderem os seus clientes. O sector bancário com as fintechs e os seguros com as insurtechs são um exemplo dessa reinvenção.**

Cientes de que exigir a um jovem que está a iniciar a sua vida adulta que responda a um infundável questionário para obter uma cotação para o seu seguro do carro ou que se desloque aos escritórios da seguradora para assinar a sua apólice de seguro e os seus sucessivos aditamentos, não lhe faz qualquer sentido, as denominadas insurtechs (start-ups tecnológicas) vêm trazer inovação e soluções disruptivas, que as seguradoras têm vindo progressivamente a incorporar. **O acolhimento destas novas formas de interagir são fundamentais para cativar o segmento dos clientes “digitais”, tecnologicamente experientes e exigentes e são um meio para alterar e conceber novos produtos, com coberturas mais adequados aos dias de hoje.**

Mas neste mundo das insurtechs o cliente fica inevitavelmente despido de privacidade. Isto porque os já referidos longos questionários que antecedem a subscrição de um seguro e que são necessários para avaliar o risco são substituídos por outros indícios desse mesmo risco, revelados em qualquer plataforma digital (o modo como a pessoa se exprime no facebook, por exemplo, pode servir para medir o grau de perigo da sua condução). **Quanto maior for a exposição aos dados pessoais que o consumidor quiser dar, maiores benefícios conseguirá em termos de preço. Há descontos para quem autorize o cruzamento da informação contida nos vários dispositivos smart; há descontos para quem adoptar comportamentos que minimizem o risco de doença, calculados com base na quantidade de calorias perdidas. No domínio da saúde, em que o potencial da tecnologia de mo-**

nitorização mais se tem manifestado, um subscritor de um seguro de saúde pode utilizar um dispositivo em que é encorajado a fazer exercício físico: quanto mais faz exercício, mais em forma se encontra e mais barato será o seguro. No futuro, a ambição das seguradoras é a de utilizarem os dados genéticos para ajudar a elaborar um plano de saúde para cada pessoa...

E aqui começa a manifestar-se a clivagem e as opções. Nem todos querem dar às seguradoras um acesso tão vasto dos seus dados pessoais. E se a seguradora tiver que cobrir um risco relativamente ao qual não tem muita informação terá necessariamente que cobrar mais por isso. No seguro automóvel isso é evidente. Os jovens condutores, para pouparem nos prémios, não têm qualquer problema em assinar uma apólice por meios telemáticos, permitindo que a seguradora aceda aos seus dados como condutor. Mas os mais velhos não têm qualquer interesse nessa opção pois não beneficiarão dessa redução do preço na medida em que a seguradora já conhece e acumulou o seu histó-



NABEEL SYED

**“Assistimos a áreas tradicionalmente mais burocráticas e obcecadas com a segurança a reinventarem-se, sob pena de perderem os seus clientes. O sector bancário com as fintechs e os seguros com as insurtechs são um exemplo dessa reinvenção”.**

o seguro do carro, da casa, de viagem, tal como o fazemos há décadas, embora agora os possamos subscrever on line, mas essencialmente o produto é o mesmo.

Porém, as necessidades evoluem e diversificam-se, oferecendo as insurtech alternativas que são inevitáveis serem acolhidas pelas Seguradoras. Soluções como pay-as-you-go-insurance, um seguro automóvel que, em vez de ter a duração de 1 ano e em que os clientes pagam ainda que o carro esteja estacionado durante toda a semana, é, ao invés, accionado e terminado à medida e quando o carro circular; um seguro para arrendamentos via airbnb; um seguro para cobrir uma máquina fotográfica por um dia, são tudo exemplos de soluções que se adaptam à mobilidade e à economia partilhada que caracteriza os dias de hoje.

**Toda esta exposição é, por si só, reveladora dos contrastes inerentes. Contrastes entre gerações: no modo de actuar, nas necessidades que privilegiam, na exigência de soluções à medida.**

Contraste de valores: enquanto as soluções preconizadas pelas insurtechs apelam a uma renúncia à privacidade e a uma tendencial desregulação, assiste-se em aparente contradição, ao reforço legal e fiscalizador do uso e do acesso aos dados pessoais, à crescente imposição de obrigações sobre as empresas, com pesadíssimas exigências de compliance, à limitação e ao controlo do cruzamento e da transmissibilidade de dados. Mas julgamos que esta contradição é, de facto, meramente aparente, pois se é verdade que as pessoas podem renunciar à sua privacidade, fundamental é assegurar que essa renúncia é voluntária, esclarecida e reversível. **Assegurar que o único titular dos dados (pessoais) pode sempre recuperar essa titularidade e que ela não se perdeu, para ficar instalada para sempre na cloud, no espaço cibernético ou numa base de dados esquecida...só essa confiança poderá sustentar a evolução, a utilização e a implementação seguras das novas tecnologias em áreas que acedem e partilham dados tão sensíveis como são a banca e os seguros.** ●

rico como condutor.

**Dito isto, a subscrição das apólices através de um interface digital e directo com o cliente, com acesso automático aos seus dados, que permite disponibilizar cotações rápidas, complementada com dispositivos que fornecem a comparação imediata dos preços, é irreversível.** Já não dá para andar para trás. E essa interacção digital acompanhará a vigência do seguro, de tal modo que a indústria seguradora pretende utilizar a tecnologia ao seu dispor para diminuir o número de reclamações. Imagine que o seu telemóvel detecta que está a descer uma rua onde várias pessoas já caíram, por exemplo. A seguradora irá reagir, enviando uma mensagem a avisá-lo para andar mais devagar, pois se não o fizer, aumentará automaticamente o prémio enquanto ainda está ainda a descer a rua...

No que respeita ao risco a segurar, aquilo que escolhemos cobrir e como o escolhemos também irá alterar radicalmente. Actualmente ainda subscrevemos

A sócia da CCA defende que no mundo das insurtechs o cliente fica inevitavelmente despido de privacidade. Isto porque os longos questionários que antecedem a subscrição de um seguro são substituídos por outros indícios desse mesmo risco, revelados em qualquer plataforma digital