

# Criando Vantagens

# Competitivas através de

# Inovações

Dia 14 de outubro às 17:00 horas  
Zoom e Canal YouTube SindSegSC



TIME TO MAKE  
INSURANCE LOVEABLE

# Samy Hazan

## Acelerando INOVAÇÃO e crescimento digital de ecossistemas de seguros

- Consultor especializado em transformação digital de seguradoras e corretores de seguros;
- Especializado no ecossistema de inovação de seguros de Israel;
- Veterano da indústria seguradora no Brasil, tendo ocupado durante 30 anos vários cargos executivos em seguradoras nacionais e internacionais;
- Foi representante no Brasil da LIMRA INTERNATIONAL NO BRASIL e MILLION DOLLAR ROUND TABLE (MDRT);
- Formado em Administração de Empresas pela Fundação Getúlio Vargas (FGV São Paulo);
- MBA em Gestão Atuarial e Financeira da USP (Universidade de São Paulo);
- MBA em Marketing e Distribuição da Universidade Católica de Louvain na Bélgica.

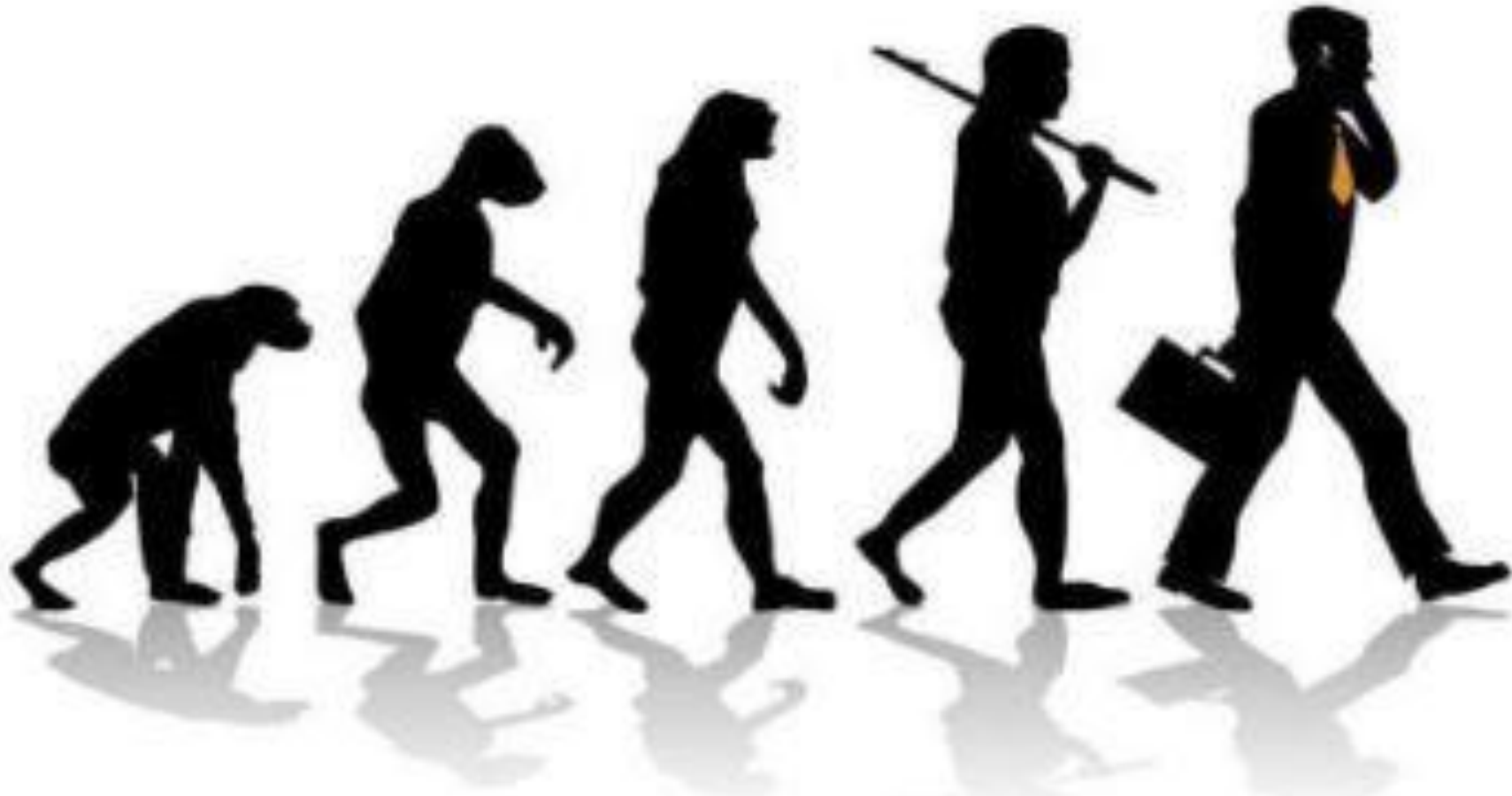


*“Cada história de sucesso é uma história de constante adaptação, revisão e mudança”*

“Every success story is a tale of constant adaption, revision and change”

*Richard Branson*

**Cultura empresarial:** assumir riscos, provar mercados e enfoques, impulsionar a inovação, solucionar rapidamente quando for necessário.



# Forças que impulsionam mudanças no mercado de seguros:



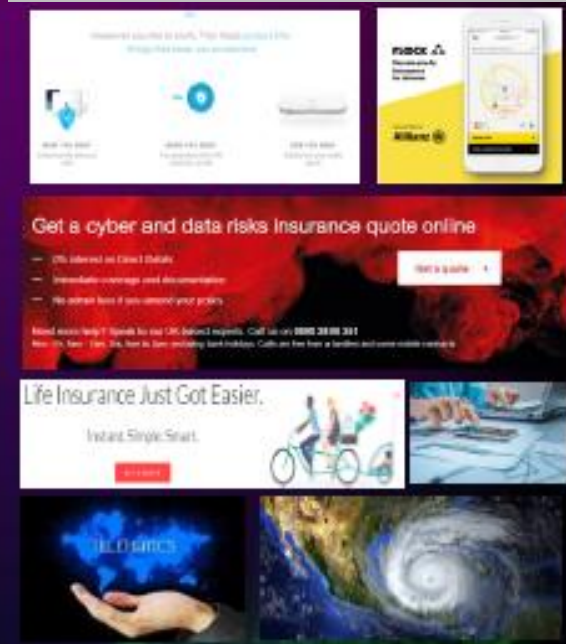
## Tecnologia Inovadora



## Mudanças de comportamento social



## Novas necessidades e novos Riscos

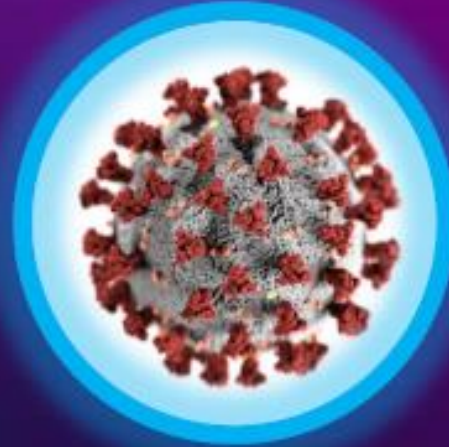


# E então veio a COVID 19 ...



*“É difícil fazer previsões, especialmente sobre o futuro”*

Mark Twain



**Aceleração de Tendências e mudanças pré-existentes**



*“Nunca deixe uma boa crise ser desperdiçada”*

Winston Churchill

Entrada de novos players:

## InsurTechs' vs. Incumbents



## New Players' Entrance

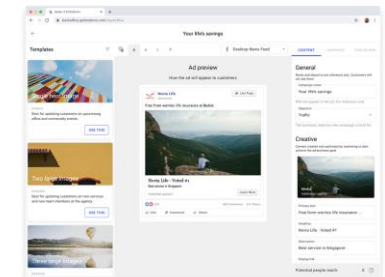
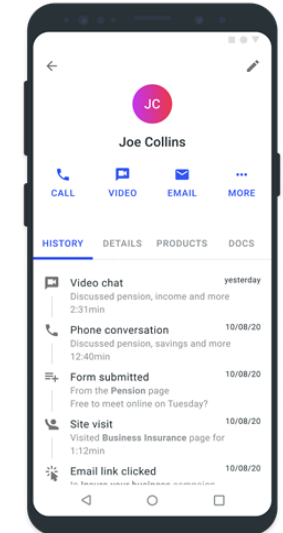
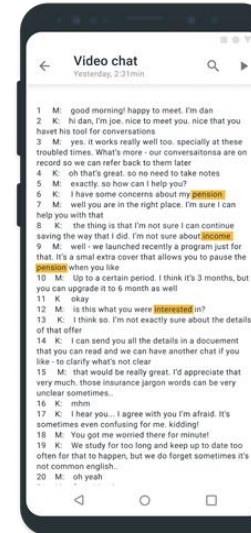


## Financial & Capital Markets



# Desafios de rede de Corretores no espaço digital

- “Tecnologia” e “Marketing Digital”
- Múltiplos canais e múltiplas disciplinas
- Compliance e Governança (LGPD, Normativos)
- Expectativas do cliente (Omni-canalidade e soluções instantaneas)
- Mudanças contínuas e rápidas
- Transformar dados em inteligencia para tomada decisões



# Nossos Clientes mudaram ...

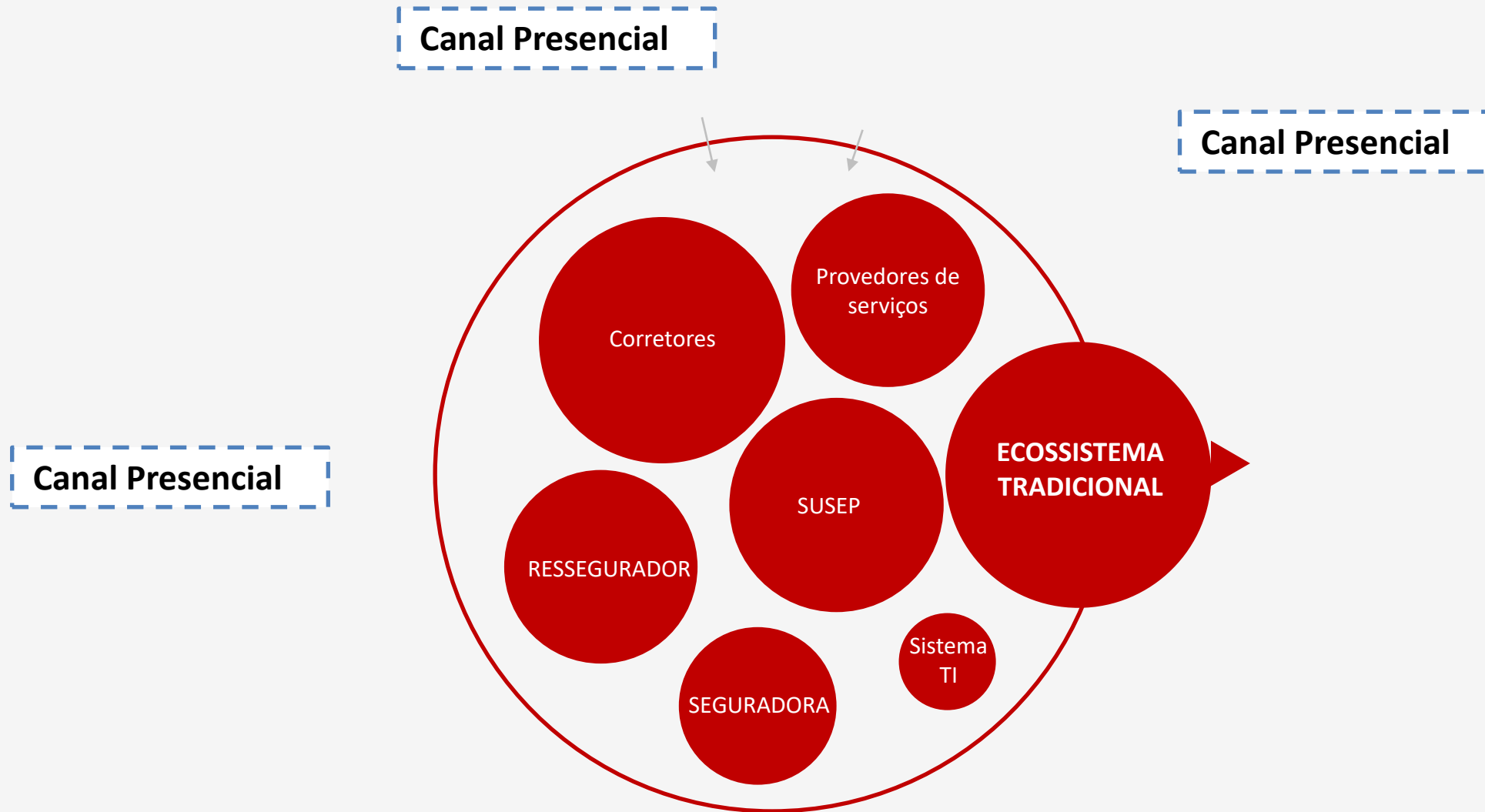
- **Antigo Consumidor ...**

- Menor preço
- Acredita nas Marcas
- Compra produtos genéricos
- 09h00 – 17h00
- Passivo
- Dependente do intermediário

- **Novo Consumidor ...**

- Valor total
- Espera Transparência
- Motivado pela Experiência
- Conectado 24 horas
- Pró-ativo, toma iniciativa
- Explora, Compara, Pesquisa

# Formas de Criar Valor no Passado ...



# Formas de Criar Valor e o Novo Ecosystema ampliado

Omnicanal



Omnicanal

Negócios

# Os modelos de negócio estão mudando:

## Clientes

- Centrado no cliente
- Compromisso e experiência
- Open Insurance
- Omni canal em qualquer momento e em qualquer lugar

## Produtos

- Seguros sob Demanda (seguros liga e desliga)
- Seguros Hiper-Personalizados
- Seguros paramétricos
- Seguros Cibernéticos
- Prevenção e Mitigação de Riscos
- Produtos nascidos digitalmente

## Inteligência

- Preços dinâmicos baseados em IA
- Subscrição dinâmica e acelerada
- Pagamento de sinistros instantâneos
- Análise preditiva e aprendizado de máquina (ML)
- Dados utilizados para conduzir fluxos comerciais



# **World Insurance Report 2021**

## **Capgemini – BRAZIL**

**Informe mundial sobre seguros 2021**



# Novo Normal: a equação do Corretor de Sucesso = C.A.R.E

**Conveniência + Aconselhamento + Relevância** (Capgemini World Insurance Report)

## Conveniência

- Os padrões do cliente para uma experiência conveniente evoluíram:
- Disponibilidade de informação
- Acesso 24/7
- Tempo de resposta mais rápido são críticos para uma experiência conveniente

## Aconselhamento

- Os clientes precisam de **aconselhamento personalizado de distribuidores confiáveis** para escolher uma apólice adequada às suas necessidades
- Não somente proteção de riscos, mas **prevenção de riscos** como nova norma

## Relevância

- A adoção de um determinado canal por segmentos específicos de clientes para pesquisa e compra de apólice de seguro
- Encontrar **respostas assertivas para problemas reais dos clientes**

**O que torna uma experiência bem-sucedida?**

**"A conveniência"**

A conveniência é uma vantagem competitiva para todos os corretores.

**3 fatores influenciam a conveniência do Cliente:**

1. Posso acessar todas as informações de que preciso?
2. Posso acessar as informações a tempo?
3. Posso acessar as informações rapidamente?

# Como os clientes percebem a sua abordagem **C.A.R.E** como corretor de seguros?

**CONVENIÊNCIA**



**ACONSELHAMENTO**

**Venda Consultiva**

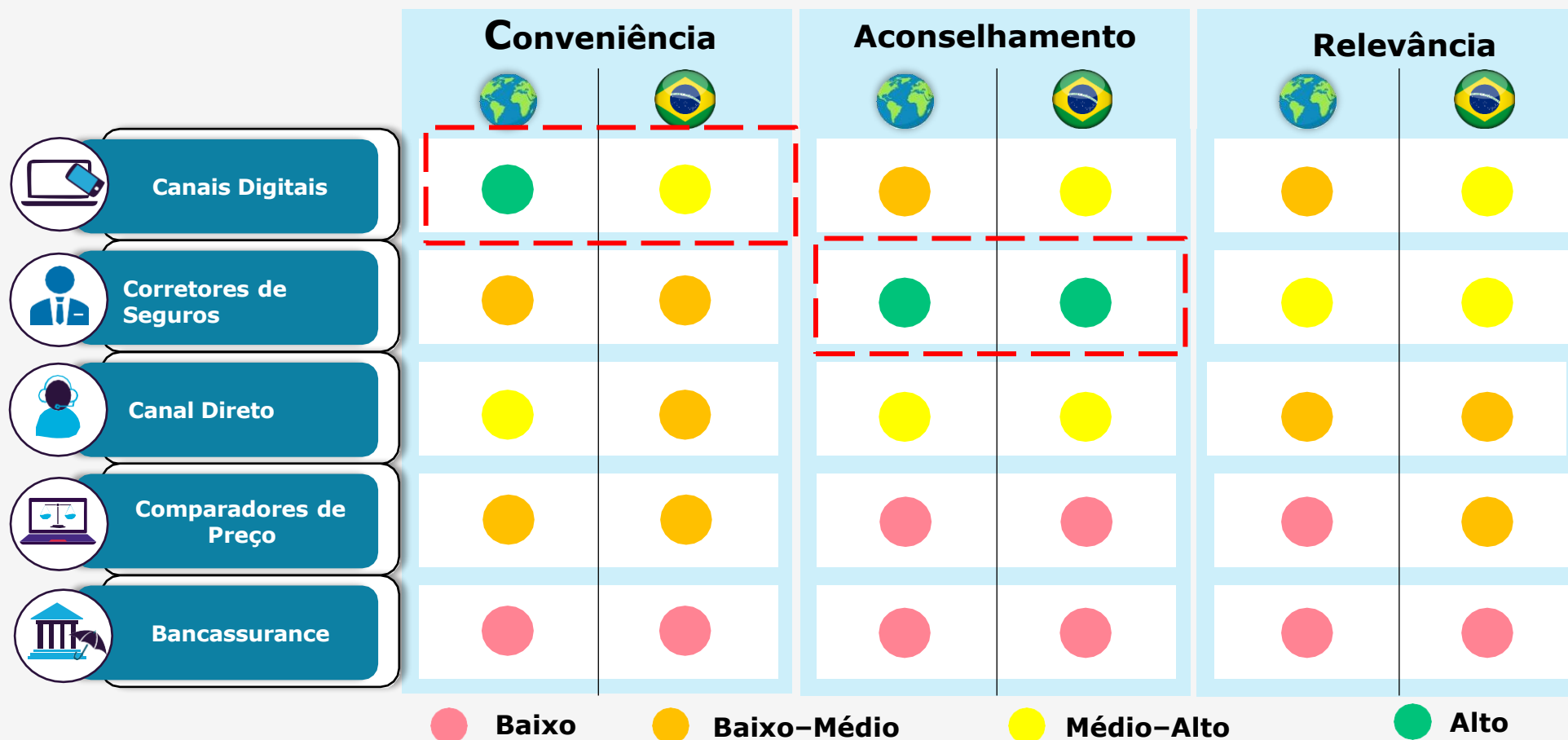


**RELEVÂNCIA**

**Encontrar respostas assertivas para problemas reais dos clientes**



# Como os clientes percebem a abordagem CARE de todos os canais de distribuição?

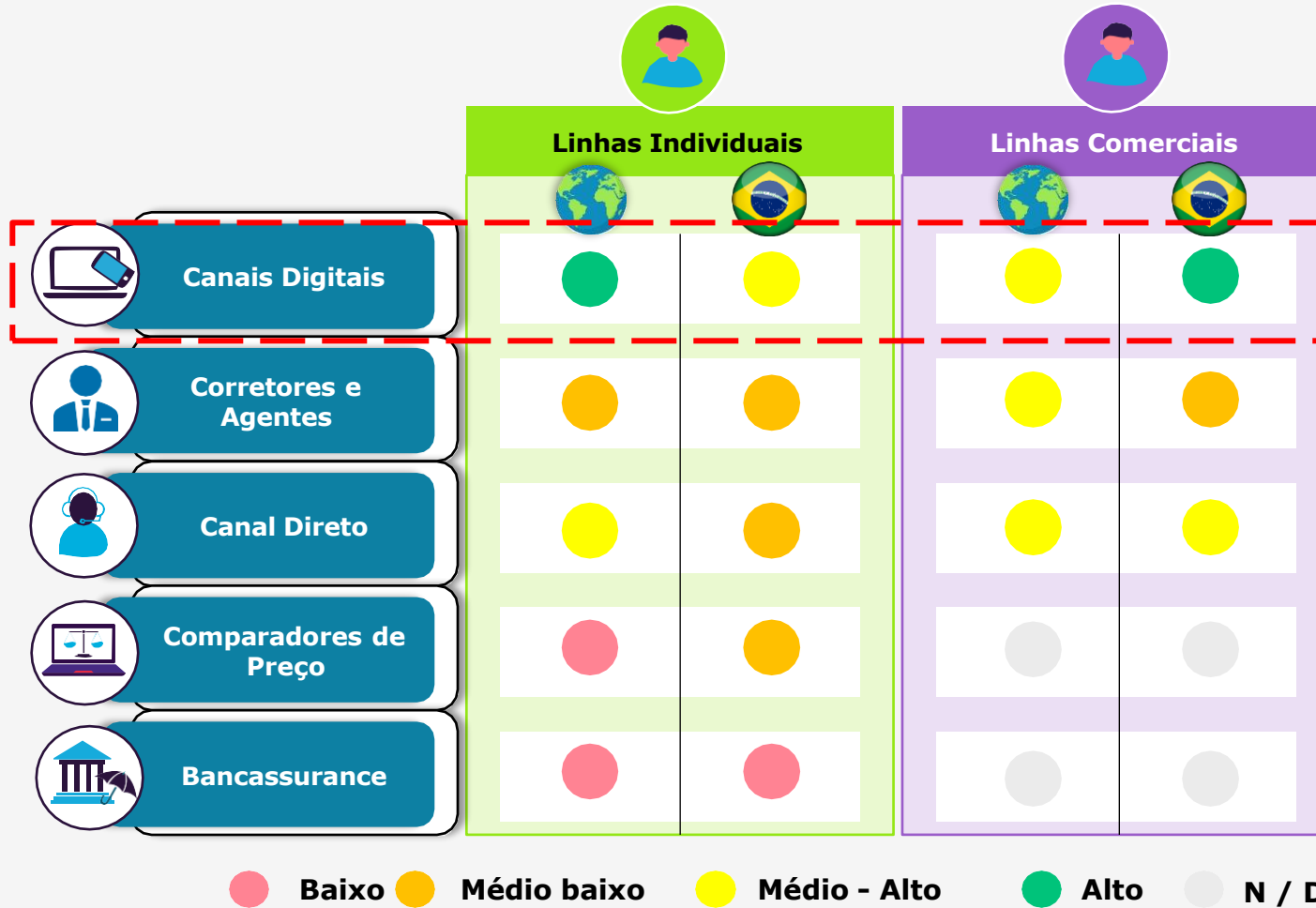


Como o acesso multicanal agora é a norma, todos os canais precisam melhorar seu jogo com novas ferramentas!

As seguradoras brasileiras precisam reequipar seus canais digitais para fornecer uma experiência conveniente em pé de igualdade com seus pares globais



## Como os clientes percebem **Conveniência** dos canais de distribuição?

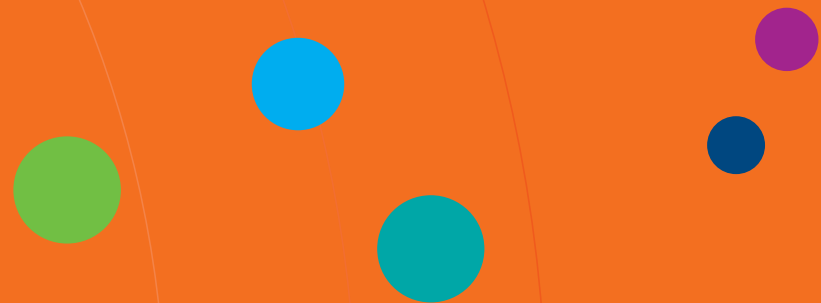


Agentes e corretores precisam ser **equipado com ferramentas digitais** para tornar o acesso à informação instantâneo e conveniente

Surpreendentemente, os clientes de linhas comerciais no Brasil percebem que **canais digitais são mais convenientes**

# Novas Formas de Criar Valor

Interações e Comunicações no espaço digital



**O caminho a frente:  
'Digi-intermediação' do seguro**

**Evolução de capacidades através de uma maior  
presença digital, compromisso e comunicações com clientes**



# Evolução do perfil do Corretor e a **nova normal**.

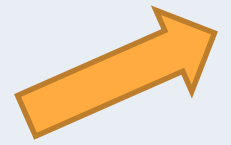
- Presença Digital, em qualquer momento, em qualquer lugar
- Presença on-line
- Sempre atualizado
- Comunicações omnicanal
- Conhecimento do cliente
- Atualizações automáticas
- Automatização de processos

**Corretores tradicionais - ferramentas tradicionais**  
 Fone  
 F2F (presencial)  
 Papel  
 Fax

**Corretores de Qualidade**  
 CRM  
 ERP Corretor  
 POS  
 eSign  
 DM



Líderes da indústria



2020

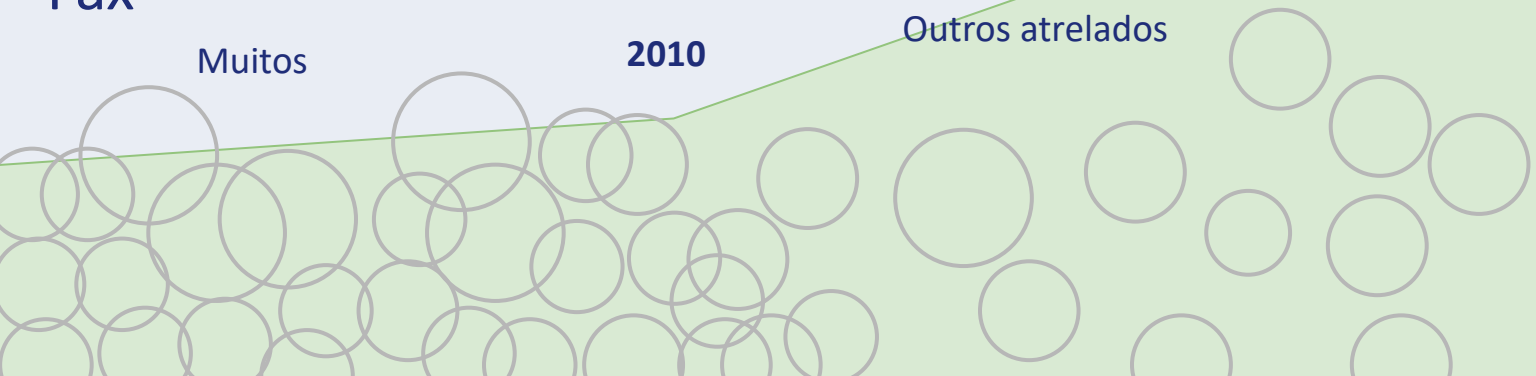
### Benefícios adicionais:

- Em VNB (Value New Business)
- Em retenção ...
- Em persistência
- Produtos por cliente
- Engajamento
- Mais

Muitos

2010

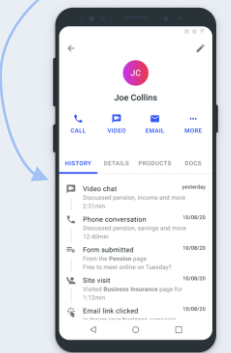
Outros atrelados



# Corretores <-> Clientes. Relacionamento Digital & geração de confiança



# Digi-intermediação e Recomendações Finais:



- 1 Investa em tecnologia, principalmente em sistemas de controles da Corretora - sistema gerencial
- 2 Implemente técnicas de Marketing Digital, crie conteúdo, divugue as inovações do mercado para seu cliente
- 3 Investa em sistemas de proteção de LGPD
- 4 Estude e divulgue os novos produtos
- 5 Crie uma mentalidade empreendedora, **NUNCA PARE DE APRENDER, DESAPRENDER E REAPRENDER**

App do corretor de seguros

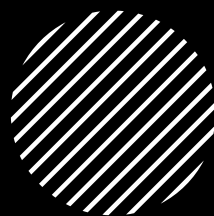
Google



- Confiança
- Leads
- Maior conversão
- Clientes Conectados
- Indicações
- Up-Sell



# Os 10 Mandamentos do Líder Inovador



- PENSE GRANDE, esteja aberto ao FRACASSO
- Seja CRIATIVO, sempre
- A INSPIRAÇÃO ESTÁ EM TODO LUGAR
- DIFERENTE É BOM, MELHOR É OBRIGATÓRIO
- RESERVE TEMPO PARA PENSAR
- TENHA OU VOCÊ NUNCA SABERÁ
- TRABALHE SÓ COM PESSOAS TALENTOSAS E INTERESSANTES
- ONDE POSSÍVEL MUDE O MUNDO
- AGORA É A HORA DE MUDAR
- ABRAÇE A DISRUPÇÃO

Boa Jornada, bons negócios!!



[www.insurtech-brazil.com](http://www.insurtech-brazil.com)



Os corretores mais bem-sucedidos ganharão e reterão clientes reinventando seu ecossistema operativo para respaldar um modelo físico baseado em uma combinação de presença física e participação digital

As conexões humanas continuam sendo vitais, mas o papel do corretor tem se direcionado cada vez mais a encontrar soluções assertivas para os problemas e dores reais das pessoas e empresas.



# Muito Obrigado!

[Samy@insurtech-brazil.com](mailto:Samy@insurtech-brazil.com)



Connection with the Start-Up Nation, Israel  
Insurance Ecosystem