



Tempestade **Disruptiva**

*O seguro na era das InsurTechs e a transição
para a sociedade de baixo carbono*

ANTONIO CARLOS TEIXEIRA

*"It takes a revolution to make a solution."
(Bob Marley)*



A NOVA SOCIEDADE DIGITAL E DESCARBONIZADA

Imagine a seguinte cena, num futuro não muito distante: você, se deslocando pela sua cidade, dentro do seu veículo (guiando ou apenas apreciando a vista, como passageiro) e sendo monitorado, lá do alto, por uma rede de drones da sua seguradora. Os dispositivos serão capazes de identificar e acionar autoridades e representantes da sua cobertura (seguradora e corretor) a partir da confirmação de qualquer ato suspeito que possa trazer dano físico e ou material a você e/ou ao seu veículo, como uma tentativa de roubo, furto ou sequestro ou avaria do carro provocada por enchente, alagamento ou incêndio.

Essa teórica "Rede Aérea Drone de Prevenção e Proteção" poderá avaliar também como está o desempenho, consumo e impacto do seu veículo no ambiente local, identificando e sugerindo correções de rotas. Também será viável o exame de desequilíbrios e manutenções necessárias para minimizar os impactos da geração de resíduos no ecossistema do trajeto, reduzindo, assim, as emissões de carbono (CO₂) na atmosfera e descarte de resíduos em locais não apropriados. De uma taca da só, o setor de seguros irá auxiliar o seu segurado numa fração de tempo infinitamente menor e, ainda, ampliar a sua valorosa e importante contribuição para a transição da sociedade e da economia globais rumo a um ambiente de baixa emissão de carbono. Seguro, tecnologia, inovação e sustentabilidade: bem-vindo à Nova Sociedade Digital e Descarbonizada!

Ok: todos nós sabemos que os argutos e sagazes leitores da Cadernos de Seguro são profissionais atentos às aceleradíssimas mudanças pelas quais passa o nosso segmento, no mundo e no Brasil. De norte a sul, de leste a oeste, palavras e expressões como "seguro digital", "inovação tecnológica", "startup" e "ecossistema" já fazem parte do nosso vocabulário, incorporadas a reboque da chegada da era das *InsurTechs*. Essas disruptivas empresas do segmento já nascem com a missão de enfrentar novos desafios, melhorar as vidas dos segurados e aprimorar o atendimento a eles destinado.

Emergentes, jovens, inovadoras e com alto potencial de crescimento, as *InsurTechs* estão no centro de uma avassaladora "Tempestade Disruptiva", cujos efeitos já começam a ser sentidos em todo o mercado, na sociedade e numa novíssima geração de consumidores digitais, os "ClienTechs", uma turma assumidamente personalizada, que tem a cultura *mobile* no sangue e é adepta de práticas ambientais e sustentáveis. Um neoconsumidor, que utiliza os seus dispositivos móveis para interagir nas redes sociais, fazer compras e compartilhar ideias – e que agora quer incluir neste rol de atividades a contratação de coberturas de seguros, de planos de saúde e de previdência privada ou a aquisição de títulos de capitalização. Por que não?

A questão que aqui colocaremos é que o misto de transformação e renovação que está sendo provocado pelo advento das "techies" no seguro não incidirá apenas no setor, mas irá impactar positivamente os caminhos que percorreremos durante a transição da economia global para uma sociedade de baixa emissão de carbono.

SEGURO CONECTADO E SUSTENTÁVEL

Seguro digital e sustentabilidade? *InsurTechs* e economia de baixo carbono? Sim! É o que dizem os militantes do "Seguro Conectado e Sustentável". Esse movimento representa o início de uma discussão em nível internacional sobre a grande oportunidade que se apresenta a partir do uso da tecnologia móvel digital, a fim de conferir um moderno e virtuoso papel ao setor de seguros na sociedade: uma indústria de vanguarda, firme e consciente no seu propósito de oferecer a melhor proteção, de acordo com as necessidades pessoais de cada um de seus clientes, adequando-se a uma nova era global para os seus cidadãos e, ainda, colaborando para a redução das emissões de carbono (CO₂). Ou seja: a proteção e a valorização não apenas do ser humano e de seus patrimônios, mas também do cuidado com o ecossistema ambiental da Terra.

É o seguro na sua essência. Disruptura total nas nossas maneiras de pensar, agir e de tomar decisões.



O advento das InsurTechs e do seguro digital transformará a maneira como nós gerenciamos os riscos,

sejam eles vitais, ambientais, de sustentabilidade, de saúde, urbanos, patrimoniais, agrícolas...

O “seguro conectado e sustentável” representa uma das tendências mais relevantes para o setor, considerando o seu potencial impacto sobre a rentabilidade de negócios da indústria de seguros. O seguro de automóveis, por exemplo, está sendo transformado por meio das frutíferas experiências com telemática. Tal tecnologia é utilizada para armazenamento, envio e recebimento de informações sobre navegação e posicionamento global, comunicação sem fio, gestão de eficiência energética e monitoramento e localização remota de veículos. É uma nova abordagem que será, sem dúvida, muito útil para toda a cadeia de valor do negócio do seguro.

Mais: a telemática poderá ser usada para avaliar e minimizar riscos, ajustar prêmios e prevenir impactos no meio ambiente, fortalecendo, assim, a responsabilidade positiva do Setor em prol da sustentabilidade e do desenvolvimento da Nova Sociedade Digital e Descarbonizada.

A incorporação pelos cidadãos de práticas que visam a tornar menores as emissões de carbono simboliza também o compromisso de pessoas e suas famílias com estilos de vida que reforçam a descarbonização dos modos de produção e de consumo da sociedade. Neste sentido, pensemos em quantas ações o setor de seguros já realizou que colaboraram diretamente para a redução de emissões de CO₂ e no universo de possibilidades que a digitalização do segmento poderá trazer para a mitigação do carbono na economia? Assim, quando se associam práticas de sustentabilidade corporativa e digitalização do setor com a cultura *mobile* dos “ClieTechs” e a crescente e imparável consciência socioambiental dos cidadãos, o resultado é uma integração do negócio do seguro com os modos de vida, de pensar e de agir do cliente-segurado. O resultado? Redução das emissões de carbono! Ponto para o “seguro conectado e sustentável”!

Uma coisa é certa: o advento das *InsurTechs* e do seguro digital transformará a maneira como nós gerenciamos os riscos, sejam eles vitais, ambientais, de sustentabilidade, de saúde, urbanos, patrimoniais, agrícolas... Logo, o desafio de responder preventivamente às mudanças climáticas faz com que cidades ao redor do mundo iniciem planejamentos e ações estratégicas centradas na redução de emissões de carbono nos seus modos de produção e de consumo.



EMBARQUE NO TREM DOS “CLIENTECHS”

É fato que as nossas vidas cotidianas transformaram-se para melhor com a digitalização da sociedade: desde a solicitação de um transporte privado, passando pela realização de transações bancárias e financeiras, até a contratação de um produto/serviço. Igualmente, o setor de seguros começa a se reinventar a partir da influência das inovações tecnológicas e da era das *InsurTechs*.

Graças a investimentos globais de cerca de US\$ 14 bilhões, atualmente quase 550 *InsurTechs* no mundo já estão usando novas tecnologias, como drones e inteligência artificial, para impor uma nova maneira de proteger vidas e patrimônios, residências, veículos e estabelecimentos empresariais, comerciais e industriais.

Como a indústria de seguros pode tirar vantagem da era das *InsurTechs* e se aventurar nesse novíssimo território de risco, mas também de imensas oportunidades para seguradoras e corretores de seguros? É um território a ser desbravado, com uma gama enorme de possibilidades para criação de produtos a serem oferecidos aos cidadãos, que sempre precisarão de orientações para a escolha e a contratação

da apólice e da cobertura mais adequada às suas demandas. Uma coisa é certa: o trem da digitalização do seguro já está na estação à espera do embarque dos “ClienTechs”. E aí? O que faremos? Vamos embarcar nesse trem, ao lado deles, ou ficaremos perdidos no vácuo da história da Nova Sociedade Digital e Descarbonizada?

A chegada das *InsurTechs* traz uma promessa de uma melhor experiência do cliente e a necessidade de se reinventar a oferta de produtos de seguros e, também, as definições e tipos de riscos. A chave para abraçar de vez essa disrupção será explorando a sinergia entre tecnologia e modos de vida e de consumo da nova geração de potenciais segurados.

O ambiente competitivo global de hoje é cada vez mais caracterizado pela interdependência entre as dimensões econômica, social e ambiental. Não por acaso, essas três vertentes da nossa sociedade estão suscetíveis a riscos provocados por mudanças climáticas e escassez de recursos naturais. Neste sentido, é importante que o setor de seguros esteja atento às “necessidades” contemporâneas da sociedade e seus cidadãos, cada vez mais assumidamente usuários das tecnologias *mobile* e digital.



ECONOMIA CIRCULAR, VERDE, DIGITAL E COMPARTILHADA

A população está cada vez mais consciente de que é imprescindível reforçar a sua proteção contra eventos externos que podem afetar seus estilos de vida. Sendo assim, o setor de seguros precisa avançar na evolução do seu modelo de negócio, movendo-o para que se insira no modo de vida vigente das pessoas, de maneira a entender suas visões de mundo e de relacionamento, auxiliando-o a escolher o produto que melhor se adequa às suas características econômica, climática, tecnológica, de sustentabilidade e de prevenção de riscos.

Sendo assim, o grande desafio para o seguro é combinar as inovações tecnológicas e digitais com a promoção de uma economia socialmente sustentável para a atual e próximas gerações, capaz de reduzir as disparidades sociais e prevenir conflitos.

Sabemos que a tecnologia influencia significativamente o comportamento dos cidadãos-consumidores. Com o acesso permanente à internet, os atuais e futuros segurados esperam que a contratação de produtos e serviços possa estar disponível em todos os momentos, e que todos os seus pedidos feitos online sejam atendidos no menor prazo de tempo possível.

O fator muito positivo é que a indústria de seguros global já começa a perceber a mudança de comportamento no segurado: um cidadão cada vez mais consciente dos seus direitos e deveres, com habilidade “multitarefa”, interativo e capaz de influenciar diretamente empresas graças à farta disponibilidade e fácil manuseio de ferramentas digitais. Tal percepção está ajudando o setor a moldar a construção de um novo

sentido para a palavra “globalização” – em que o seguro está totalmente inserido –, baseado na prática de uma economia circular, verde, digital e compartilhada.

A contribuição do seguro para a transição rumo à sociedade descarbonizada passa pelo incremento da digitalização do setor. A contribuição aumentará ainda mais se a indústria ampliar as suas percepções sobre hábitos e estilos de vida dos seus atuais e potenciais clientes: cidadãos que valorizam a mobilidade urbana de baixo carbono (opção por deslocar-se por meio de veículos movidos a energia elétrica e/ou renovável, de bicicleta, de skate ou a pé); se preocupam com a origem e a qualidade dos alimentos que ingerem; associam a compra e o consumo de produtos à imagem, ética e posicionamento socioambiental da marca e da empresa. Aqui, o setor de seguros pode, por exemplo, trabalhar para desenvolver tecnologias e produtos que complementem tais tendências, hábitos e estilos de vida.

IOT: A ERA DAS INSURTECHS E DAS CIDADES INTELIGENTES

A mobilidade em nossas cidades está mudando dramaticamente graças às tecnologias digitais. Basta pensar no sistema de carros compartilhados. A verdadeira revolução virá de condutores e proprietários de veículos que incentivarão o uso dessa forma de deslocamento. É certo que o seguro só tem a se beneficiar das digitais e socioambientais transformações que já se apresentam no trânsito das cidades. Um segurado afeito à cultura digital e consciente da sua capacidade de colaborar para a segurança no trânsito, redução dos riscos de acidentes e minimização de impacto ambiental certamente apoia a instalação de dispositivos tecnológicos e inovadores

baseados em telemática, inteligência artificial, *machine learning* e Internet das Coisas (IoT, da sigla em inglês *Internet of Things*), capazes de medir o seu estilo de condução, promovendo a redução do risco e do consumo do veículo, influenciando, conseqüentemente, o impacto sobre o meio ambiente local. Igualmente, novos produtos e serviços, como monitores de tecnologia de segurança, que podem detectar, por exemplo, desgaste de pneus, desencadearão alertas de manutenção, localização geográfica e assistência emergencial, ampliando a proteção e a experiência do melhor atendimento aos segurados.

A era das *InsurTechs* também abrirá caminho para a consolidação do setor de seguros como parte integrante do conceito e da prática das cidades inteligentes e sustentáveis. Nos seus processos de reconfiguração, as cidades estão usando novos materiais e tecnologias para melhorar os ativos existentes e reforçar a sua resiliência em relação a possíveis efeitos catastróficos advindos de mudanças climáticas, redesenhando instalações, aperfeiçoando processos de manutenção e reduzindo riscos e custos, bem como aprimorando a eficiência em termos energéticos, de combate a incêndios e proteção durante tempestades, furacões e incidência de raios e relâmpagos.

Ao mesmo tempo, a aplicação de tecnologias que seguem o conceito de cidades inteligentes e sustentáveis irá melhorar a eficácia do uso dos recursos naturais, reduzindo consumo de energia e de água e implantando, por exemplo, serviços para detecção de vazamentos e gás e de prevenção a roubos e furtos. Em suma: a tecnologia voltada para o conceito das cidades inteligentes e sustentáveis se tornará cada vez mais relevante para prevenção de riscos ligados à cobertura de apólices de seguros.

O seguro é parte essencial no desenvolvimento da economia nacional e do bem-estar ambiental e sustentável. É o setor da sociedade que tem na sua gênese aspectos como gestão de risco, prevenção, proteção e mutualidade, sólidos pilares das sociedades civilizadas.

Neste sentido, o Seguro precisa fazer parte das novas soluções em marcha na humanidade que estão focadas em aspectos de inovação, tecnologia, sustentabilidade, compartilhamento de conhecimentos, ensino e educação, favorecendo tanto cidadãos quanto

a Terra e seus ecossistemas: da mudança climática à transformação digital, as próximas décadas vão exigir uma disrupção criativa que nos leve a tempos de maior equilíbrio entre os modos de vida, produção e consumo do *Sapiens* e os ecossistemas do planeta.

Conectado e sustentável: o futuro da Nova Sociedade Digital e Descarbonizada, com certeza, passa pelas bem-vindas e positivas transformações no setor de seguros global. ●

Referências bibliográficas

CARBONE, Matteo; NEGRI, Pietro; HARB, Marco et al. *Connected and Sustainable Insurance*. Connected insurance and digital technology play critical roles in the economy, welfare and development of a sustainable society. Milano: Osservatorio Connected Insurance, 2016. Disponível em: <<https://goo.gl/Y2Gb4r>>. Acesso em: 21 out. 2017.

HODSON, Mike; MARVIN, Simon. Mediating Low-Carbon Urban Transitions? Forms of Organization, Knowledge and Action. *Taylor & Francis Online*, v.20, n.3, february 2012. Disponível em: <<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09654313.2012.651804>>. Acesso em: 14 out.2017.

SPAARGAREN, Gert; MOL, Arthur P.J. Carbon flows, carbon markets, and low-carbon lifestyles: reflecting on the role of markets in climategovernance. *Taylor & Francis Online*, v.22, n.1, february 2013. Disponível em: <<http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09644016.2013.755840?scroll=top&needAccess=true>>. Acesso em: 14 out.2017.

TEIXEIRA, Antonio Carlos. O seguro em movimento: comunicação, tecnologia e sustentabilidade na transição para a sociedade de baixo carbono. *Revista Opinião.Seg*, n. 14, julho de 2017. Disponível em: <<https://www.editoraroncarati.com.br/v2/Artigos-e-Noticias/Artigos-e-Noticias/14%C2%AA-edicao-da-revista-Opinio-Seg-%E2%80%93-Julho-de-2017.html>>. Acesso em: 29 out.2017.

THE One Brief. *Why Collaboration Is The Future Of InsurTech*. 11 October 2017. Disponível em: <http://www.theonebrief.com/collaboration-future-insurtech/?utm_content=buffer7cc1a&utm_medium=social&utm_source=twitter.com&utm_campaign=buffer>. Acesso em: 16 out.2017.

ANTONIO CARLOS TEIXEIRA

Assessor Executivo Estratégico e Gestor de Comunicação para Negócios de InsurTech, Seguros e Transição Corporativa para Economia de Baixo Carbono.
antonioteixeira@nym.hush.com