



ID: 72789610

22-12-2017

PARA AUMENTAR A SUA COMPETITIVIDADE NO MERCADO

Europ Assistance Portugal investe na inovação tecnológica

A Europ Assistance está em Portugal com uma filosofia de inovação tecnológica e de aproveitamento dos seus ativos, tendo em conta a sua dimensão mundial. A realidade é que a digitalização da sociedade coloca desafios a todos os setores, e o dos seguros não foge à regra. Paulo Xardoné, diretor de informática e inovação da Europ Assistance, acredita que se abrem novas oportunidades e são criados nichos de mercado muito interessantes. A empresa pretende reforçar a sua presença no mercado nacional, por via da partilha de ativos, do redesenho de processos e da digitalização.

GUILHERME OSSWALD
guilherme@vidaeconomica.pt

Vida Económica – Quais os principais desafios que o setor dos seguros/assistência enfrenta nesta era do digital?

Paulo Xardoné – No nosso setor, temos a aparição de “fintech”, com menor pressão regulatória e que apresentam algumas soluções de nicho interessantes. Por outro lado, a evolução tecnológica dilui bastante as fronteiras entre setores, fazendo aumentar a concorrência e potenciando ecossistemas de colaboração – por exemplo, um construtor automóvel integrar com um serviço de assistência, de modo a que o computador do carro comunique online à assistência a avaria detetada, permitindo a reparação no local. O futuro próximo terá carros sem condutor, reconhecendo, comunicando e até corrigindo avarias, casas inteligentes, ajudando na identificação e resolução de sinistros patrimoniais ou assistências médicas e cirurgias feitas à dis-



Paulo Xardoné, diretor de informática e inovação da Europ Assistance, admite que a partilha de ativos e a digitalização têm um impacto determinante na evolução do setor dos seguros.

tância. Tudo isto com clientes ávidos de soluções ágeis e inovadoras e, em simultâneo, uma regulação muito exigente e que precisa de tempo para avaliar corretamente as inovações e integrá-las no normativo regulatório.

VE – Qual a estratégia de inovação tecnológica da Europ Assistance?

PX – A nossa estratégia assenta em três pilares, designadamente partilha de ativos, redesenho de processos e digitalização. A empresa está integrada num grupo de dimensão de mundial e beneficia desse facto. No âmbito da estratégia “WeConnect”, o grupo tem desenvolvido uma partilha de “assets” (produtos, serviços, redes de prestadores, plataformas) que vem enriquecer a nossa capacidade de dar resposta aos clientes nacionais. Este ano, a Europ Assistance Portugal lançou uma iniciativa “lean”, em que todos os departamentos e processos da organização estão a ser revistos e simplificados, tornando-os mais eficientes. Esta iniciativa, que se vai prologar até ao final de 2018, já se está a traduzir em maior eficiência operacional e numa melhoria da qualidade e da diversidade dos serviços. Por fim, a tecnologia é um acelerador e um potenciador de toda a inovação que a Europ Assistance

Portugal está a implementar de uma forma transversal. No centro dessa inovação tecnológica está a estratégia digital da empresa. Esta digitalização atravessa toda a cadeia de valor, desde os canais de interação com os clientes, passando pelos sistemas operacionais internos, até à integração das plataformas de terceiros que conosco colaboram na prestação da assistência. Temos ainda um conjunto de plataformas a ser migrado para a “cloud”, potenciando ainda mais o seu acesso, a sua disponibilidade, segurança e escalabilidade.

Simplificação de processos

VE – Quais as principais novidades para o ano que agora se inicia?

PX – Neste momento, estamos em vias de lançar o serviço de faturação eletrónica a clientes – seguradoras, gestoras de frotas, marcas –, simplificando extraordinariamente o processo de faturação e a conferência de custos, reduzindo de forma significativa o consumo de papel e os custos de “back-office” de parte a parte. Na área automóvel teremos “mobile sites”, permitindo aos clientes ativar um pedido de assistência, mesmo sem terem instalado a app móvel. Vamos também lançar “virtual agentes” no nosso

VE – A digitalização dos serviços aumenta ou baixa os custos para o cliente?

PX – Não são “drivers” financeiros que nos levam à digitalização de serviços, mas a capacidade de inovação e o alinhamento que queremos relativamente às necessidades dos clientes. Uma transformação digital exige investimentos significativos para ser consistente e completa, sendo que a maior parte das empresas do nosso mercado terá bastantes dificuldades em a fazer. O cliente acaba por ter uma relação custo/benefício muito mais favorável, pois a velocidade, a diversidade, a qualidade, a fiabilidade e a cobertura dos serviços que passa a receber são muito superiores. O setor de atividade em que nos posicionamos é concorrencial, o que acreditamos ser positivo e desafiante. Neste contexto, a Europ Assistance, aliando a inovação à tecnologia, procura oferecer aos clientes soluções adequadas e distintivas que sirvam as suas necessidades e que acrescentem valor.

VE – O setor está devidamente regulamentado?

PX – A atividade seguradora está cada vez mais regulamentada. Recentemente, assistimos à entrada em vigor do regime de Solvência II e em breve entrará em vigor a nova Diretiva de Distribuição de Seguros. Temos ainda a GDPR, que não sendo específica do setor segurador, irá igualmente ter um impacto significativo na nossa atividade. Mas a regulação é um processo e a evolução tecnológica traz novos desafios para o setor e para os reguladores. Veja-se, a título de exemplo, o caso dos “smart contracts”, assentes na tecnologia “blockchain”.

Oferta diversificada de seguros e serviços

A Europ Assistance opera no mercado português com uma oferta diversificada de seguros e serviços, dividida em cinco áreas de negócio, nomeadamente automóvel, viagem, saúde, “lar & família” e “conciergerie”. Presta assistência a cerca de um milhão de clientes. A equipa é constituída por mais de 400 profissionais, qualificados e conhecedores do mercado de assistência, com um “call center” em operação durante todo o dia e ao longo de todo o ano. A dimensão da sua atividade faz com que seja necessário um desenvolvimento permanente de uma rede diversa e especializada que engloba perto de três mil parceiros. Grande parte da atividade está relacionada com os mercados de banca/seguros, automóvel (marcas, gestoras de frotas e rent-a-car), “utilities” e mediadores/corretores. Há sempre a preocupação de disponibilizar os serviços numa base competitiva.



25 Mercados
Europ Assistance
Portugal investe na inovação
tecnológica