GFT desenvolve portal de gestão de sinistros para a Seguros SURA

Companhia de Tecnologia da Informação especializada em Digital para o setor financeiro implementa projeto de Transformação Digital para segmento de varejo da companhia de seguros

São Paulo, agosto de 2017 – A política de incentivo ao crédito ao consumidor e também a ascensão da "nova classe média" brasileira se caracterizou pelo apetite de aquisição de bens como smartphones, televisores, notebooks, enfim, aparelhos eletroeletrônicos que impulsionaram o comércio varejista. Somado ao crescimento desse mercado, a criatividade e inovação no desenho e comercialização pelo varejo tem aberto um forte espaço para a venda de seguros e de serviços pós-venda com prestações que cabem no bolso do comprador: o chamado seguro de garantia estendida.

Este cenário favoreceu o fortalecimento da linha de negócios Affinity na Seguros SURA Brasil, que conquistou contas importantes nos últimos anos, por exemplo em redes de varejo com forte identificação com o novo mercado consumidor. Para suportar esse quadro de crescimento, a companhia decidiu investir em um projeto de melhorias de sistemas e processos de sinistros com a GFT, companhia de companhia de Tecnologia da Informação especializada em Digital para o setor financeiro, que implementou o Portal Sinistro Affinity.

Do ponto de vista da SURA, o projeto visa prover a área de sinistros com ferramentas gerenciais (dashboard) e indicadores de performance do processo, desde a abertura do sinistro até a liquidação, assim como na gestão dos documentos associados ao seguro, que desoneram o aviso, a regulação, indenização e reposição de sinistro. "Espera-se que o dashboard seja um instrumento que subsidie a detecção de eventuais gargalos e atrasos no processo pela gestão de Sinistros Affinity, o que permitirá tomada de decisão com base em indicadores de performance", resume o superintendente de Tecnologia.da Seguros SURA, Carlos Bacetti.

Já do ponto de vista do segurado, o Portal Sinistro Affinity tem como objetivo prover ao cliente uma maneira ágil de manter seus dados atualizados, realizar avisos de sinistros e enviar documentos à Seguradora, sem a necessidade de ligações em call center ou envio físico de documentos. Além disso, é possível realizar acompanhamento de todo o ciclo de vida do sinistro de forma visual, desde o momento de seu aviso até a reposição do produto. "O Portal busca oferecer uma experiência mais agradável num

momento delicado em que o cliente da seguradora foi vítima de um roubo ou furto", acrescenta o business director da GFT, Alessandro Buonopane.

Além do suporte ao crescimento do segmento de Affinity, apoiando-se na transformação digital e reduzindo a carga operacional interna e necessidade do segurado a serviços de call center, o Portal trouxe a redução no tempo de resposta e análise de documentações por parte da Seguradora, a comunicação clara com o segurado sobre a etapa em que seu sinistro se encontra e a possibilidade de atualização cadastral realizada diretamente pelo segurado. O modelo garante melhor integridade de informações fornecidas e, por fim, o controle da expectativa do segurado por meio de uma linha do tempo voltada exclusivamente à reposição de seu equipamento e previsão de entrega.

Para a GFT, o case é o resultado da primeira parceria realizada entre Seguros Sura e a empresa com o objetivo de oferecer mais comodidade e agilidade ao cliente da seguradora por meio da transformação digital. "O portal está disponível para o público e com isso se torna um cartão de visita para o segurado que precisa do apoio da Seguradora em um momento de fragilidade ao avisar a ocorrência de um sinistro", pontua Buonopane.

"As vantagens competitivas são focadas tanto no segurado, que passa a ter qualidade e agilidade no atendimento recebido e a certeza de que escolheu a seguradora correta para depositar sua confiança, caso passe pela infelicidade de ter seu equipamento sinistrado, quanto para a Seguradora, que tem a possibilidade de atender bem o cliente de forma efetiva, em custo operacional, e com a tecnologia trabalhando ao nosso favor", finaliza Bacetti.

Sobre a GFT

A GFT Technologies SE (GFT) é uma consultoria de tecnologia com experiência em viabilizar mudanças nos negócios e que conta com a total confiança por parte de importantes instituições de serviços financeiros para resolver seus desafios de negócios mais críticos. Especificamente quanto à definição de respostas em face das constantes mudanças regulatórias atuais – além de promover inovação para atender às demandas da revolução digital.A GFT oferece assessoria, capacidades criativas e tecnológicas aliadas a uma cultura de inovação e conhecimento especializado do setor de finanças para transformar os negócios de nossos clientes.

Por meio da plataforma de inovação CODE_n, a GFT oferece às start-ups internacionais, aos pioneiros de tecnologia e às empresas estabelecidas no mercado o acesso a uma rede global, o que lhes permite aproveitar as tendências disruptivas do mercado de serviços financeiros e aproveitar ao máximo seu pensamento inovador.

A GFT prevê gerar uma receita consolidada de cerca de 425 milhões de euros no seu exercício de 2017. Fundada em 1987 e com sede na Alemanha, a GFT Technologies SE conta com uma equipe global que abrange 12 países e quase 5.000 colaboradores. As ações da GFT estão listadas na Bolsa de Frankfurt no TecDAX (ISIN: DE0005800601).

Para mais informações, acesse: www.gft.com/br

Informações para imprensa:
IMAGE Comunicação
Fone: (11) 5072-996

Dani Portela (MTB 30377)
daniportela@imagecomunicacao.com.br
Celular: (11) 98162-9833

Renata Negri (MTB 57355)
renata.negri@imagecomunicacao.com.br
Celular: (11) 96227-7819