

# Promutuel Insurance transforma suas transações de sinistros com a Guidewire

Seguradora franco-canadense usa o ClaimCenter para ter mais vantagem no mercado e expandir seus negócios

**PROMUTUEL**  
INSURANCE

## Promutuel Insurance

### Matriz

Cidade de Québec, Québec

### Operações

Província de Québec, Canadá

### Linhas de negócios

Seguro de dano

### Funcionários

1.850

### Site

[promutuelassurance.ca/en](http://promutuelassurance.ca/en)

### Produtos

Guidewire ClaimCenter®

Guidewire PolicyCenter®

A Promutuel Insurance foi fundada em 1852 e se tornou um dos líderes em seguros de propriedades/acidentes em Québec. É formada por 26 associações de fundo mútuo, uma empresa de propriedade compartilhada de todas as 26 associações, e uma federação com sede na cidade de Québec. O grupo é conhecido por sua especialização em seguros de automóveis, imóveis, comerciais e agrícolas.

## Mais de 160 anos de serviço à comunidade

Na metade do século XIX, os fazendeiros de Québec tinham pouca proteção das seguradoras, que se recusavam a segurar fazendas por acharem que o risco era grande demais. Para resolver esse problema, alguns fazendeiros de Huntingdon, em Québec, se reuniram para ajudar a proteger o capital, os equipamentos e os animais uns dos outros contra perdas em caso de incêndio. Assim foi formado o primeiro fundo mútuo de Québec, conhecido atualmente como Promutuel Insurance.

Guy Lecours, vice-presidente de seguros da Promutuel Insurance, diz: "Temos solidez financeira; estamos em funcionamento há mais de 160 anos, e nossa sede é em Québec; não somos uma empresa internacional, somos um fundo mútuo, estamos próximos das pessoas e temos um bom atendimento."

## Vantagens

- Criou um sistema de sinistros único e unificado para todas as 26 associações
- Alocou recursos de sinistros em todas as organizações participantes
- Obteve vários ganhos de eficiência
- Aumentou o uso de fornecedores de veículos preferenciais
- Reduziu o uso de árbitros reguladores independentes

**“O fato de nosso pessoal realizar o caso de negócios e chegar sozinho aos resultados foi muito convincente.”**

—Benoît Duchesne, ex-diretor de sinistros e atual diretor de apólices da Promutuel Insurance

### A necessidade de um sistema de sinistros único e moderno

No passado, cada associação do grupo tinha seu próprio sistema de sinistros, e muitos se baseavam em caneta, papel e centenas de arquivos pesados.

“Quando era reguladora de sinistros, uma vez cheguei a quebrar o suporte de arquivos da minha mesa, por causa da grande quantidade de arquivos pesados que havia nele”, ri Caroline Martin, atualmente consultora de soluções de negócios da Promutuel Insurance.

O grupo procurou um sistema de sinistros único e moderno que ajudasse a eliminar os incômodos processos em papel e agilizasse os processos empresariais, compartilhasse recursos, economizasse dinheiro e desenvolvesse negócios. Porém, antes de comprar um sistema novo, foi necessário um acordo de todas as 26 associações do fundo mútuo.

### Apoio dos membros obtido por meio da consultoria de valor da Guidewire

Antes de escolher um novo sistema de sinistros, a equipe de transformação de sinistros da Promutuel Insurance participou da oficina de valor da Guidewire que avalia e demonstra as vantagens de adquirir o Guidewire ClaimCenter. A equipe trabalhou com os consultores de valor da Guidewire, que ajudaram a criar um caso de negócios para o projeto, usando números e projeções da própria Promutuel Insurance.

“O fato de nosso pessoal realizar o caso de negócios e chegar sozinho aos resultados foi muito convincente”, afirma Benoît Duchesne, ex-diretor de sinistros e atual diretor de apólices da Promutuel Insurance.

A oficina de valor resultou no acordo unânime das 26 associações do fundo mútuo para a compra do ClaimCenter.

### Uma implementação ágil e abaixo do orçamento

Para a implementação do ClaimCenter, a Promutuel Insurance trabalhou com a equipe da área de serviços profissionais da Guidewire e com a V-NEO, integrador de sistemas e parceiro afiliado do Guidewire PartnerConnect™. O grupo seguiu uma metodologia ágil e usou o processo de alinhamento de valor da Guidewire para assegurar o atendimento de todas as metas de negócios em cada etapa. Além disso, seguiu sua estratégia original de recursos prontos para uso.

O resultado foi um lançamento com êxito em todas as linhas de negócios, que terminou sete meses antes do previsto e com um custo 25% abaixo do orçamento. Pelo projeto, a Promutuel Insurance recebeu um prêmio da OCTAS, um prestigioso concurso anual para reconhecimento da excelência no setor de TI de Québec.

### Um sistema comum para o processamento de sinistros

A entrada em operação do ClaimCenter na Promutuel Insurance anunciou o início de uma nova era para a organização. Pela primeira vez na história do grupo, todas as associações participantes contam com um sistema de sinistros comum, com dados consistentes e verificados; seguem os mesmos processos de negócios e gerenciam as informações da mesma maneira.

“Agora trabalhamos usando a mesma receita”, diz Sylvain Fauchon, diretor executivo da Promutuel Insurance.

Além disso, a organização agora compartilha os recursos com facilidade. Durante grandes tempestades ou outros eventos com pico de carga, a federação recebe chamadas de emergência e realoca facilmente os recursos entre as 26 associações do fundo mútuo, de modo que nenhuma organização fique sobrecarregada e que todos os clientes da Promutuel Insurance sejam atendidos com rapidez.

### Monitoramento do valor após a ativação

Depois da ativação, a Promutuel Insurance continuou a monitorar o valor de seu projeto ClaimCenter. Apenas nove meses após o lançamento, a organização já pôde perceber benefícios em várias áreas. O melhor gerenciamento de processos propiciou à Promutuel Insurance a redução no uso de árbitros reguladores independentes e a diminuição da burocracia.

E, por meio do encaminhamento do requerente a uma crescente rede de fornecedores preferenciais, o grupo foi capaz de aumentar seu uso de fornecedores de veículos preferenciais.

### A maior transformação: ganho de vantagem competitiva

Sylvain Fauchon cita o ganho de vantagem competitiva como o maior benefício que o grupo obteve com a implementação do ClaimCenter.

“A harmonização dos processos de sinistros em todos os nossos fundos mútuos: esta é a grande transformação. Com o ClaimCenter em funcionamento, conseguimos imaginar uma mudança real na maneira de fazermos negócios”, ele afirma.

O grupo usou sua recém-descoberta vantagem competitiva para desenvolver relacionamentos com fornecedores e negociar taxas mais favoráveis.

“A Promutuel Insurance sempre foi uma seguradora confiável e idônea, mas agora queremos ser mais competitivos, usando as melhores ferramentas no mercado.”

—Guy Lecours, vice-presidente de seguros da Promutuel Insurance

### Projeto de sinistros bem-sucedido aumenta a confiança para outros projetos

Devido ao grande êxito de seu projeto de transformação de sinistros, a Promutuel Insurance obteve suporte em toda a organização para outras melhorias nos negócios. O grupo está implementando o Guidewire PolicyCenter para seus seguros empresariais e de automóvel e embarcou em um projeto de negócios de 50 milhões de dólares, denominado “Phoenix”.

“O ClaimCenter foi ótimo para aumentar a confiança do grupo”, explica Sylvain Fauchon. “O projeto foi uma história de sucesso. Conseguimos a aprovação de todos os gerentes gerais, e eles trabalharam com a federação para elaborar um caso de negócios. E nós aproveitamos esse sucesso para vender ao grupo nosso projeto Phoenix e fizemos o mesmo com o PolicyCenter para as linhas empresariais.”

### Pronta para conquistar novos mercados

A Promutuel Insurance agora está pronta para se lançar em novos mercados, com uma nova logomarca e campanha publicitária, um sistema de sinistros unificado em todas as 26 associações do fundo mútuo e um novo sistema de apólices para as linhas comerciais.

“A Promutuel Insurance sempre foi uma seguradora confiável e idônea, mas agora queremos ser mais competitivos, usando as melhores ferramentas no mercado”, diz Guy Lecours.

A Guidewire tem a plataforma de confiança das seguradoras de P/C para engajamento, inovação e crescimento eficientes. Combinamos aplicativos digitais, principais, de análise e aprendizado de máquina para fornecer nossa plataforma como um serviço em nuvem. Mais de 520 seguradoras em 38 países, desde novatas até as maiores e mais complexas do mundo, operam com produtos Guidewire. Para obter mais informações, acesse [www.guidewire.com](http://www.guidewire.com) e siga-nos no Twitter: @Guidewire\_PandC.