



# A LV= usa o Guidewire para analisar o aumento dos sinistros de inundação com facilidade

Seguradora do Reino Unido conquista taxas de satisfação do cliente incríveis com o ClaimCenter

ESTUDO DE CASO



“O evento de tempestade foi muito difícil, mas foi realmente útil ter todos envolvidos e usando o ClaimCenter.”

— Ian Marsh, gerente técnico de sinistros residenciais, LV=

A Liverpool Victoria (LV=) é uma sociedade mútua do Reino Unido com mais de cinco milhões de clientes. Fundada em 1843, sua sede fica em Bournemouth, Dorset, e a empresa oferece uma ampla gama de produtos que variam de seguros para veículos automotores, residências, animais de estimação, viagens e vida a soluções de investimento e aposentadoria.

#### Cuidando do que as pessoas amam

“A missão da LV= é cuidar do que as pessoas amam”, diz Peter Horton, COO da LV= General Insurance. A empresa leva essa missão muito a sério. Fale com qualquer pessoa na LV=, de assistentes pessoais a analistas de sinistros ou financeiros, e eles vão lhe contar histórias de como a empresa se superou para atender a seus clientes. Por exemplo, na época do natal de 2013, depois que os titulares de apólices no sul da Inglaterra passaram por inundações graves, a LV= liberou para que os sinistros dos clientes fossem administrados o mais rapidamente possível em um momento de grande estresse para os afetados. A LV= foi ainda mais longe para fornecer a muitas famílias uma ceia de natal enquanto suas casas eram reparadas.

#### Sistemas herdados tornam lento o fluxo de trabalho e aumentam os custos

Assim como muitas seguradoras, a LV= tinha um sistema principal antiquado que precisava ser substituído e, em 2009, a empresa decidiu atualizar seu sistema de sinistros.

“O sistema anterior era antiquado”, explica Kristy Emerson, líder da equipe de sinistros residenciais na LV=. “Ele não fazia nada.” Hayley Mant, gerente de sinistros residenciais da LV=, concorda. “Havia muitas limitações. A validação não era adequada”, afirma ela.

O sistema dificultava o processamento de sinistros, a identificação de fraudes e a interrupção de perdas. Também dificultava o treinamento de novos analistas, que ocorria em sete semanas, e depois era complementado por seis meses de prática, antes que eles fossem considerados competentes no sistema.



### Liverpool Victoria Friendly Society

#### Matriz:

Bournemouth, Dorset

#### Operações:

Reino Unido

#### Linhas de negócios:

Seguros em geral, seguros de vida, investimentos e produtos de aposentadoria

#### Funcionários:

5.700

#### Site:

[www.lv.com](http://www.lv.com)

#### Produtos:

Guidewire ClaimCenter®

#### Vantagens:

- Aumento de 40% da economia com a detecção de fraudes
- Pontuações de satisfação do cliente mais altas foram obtidas, até mesmo durante períodos de muitos sinistros
- Os novos analistas de sinistros são treinados em dias, em vez de semanas
- Dezenas de milhares de sinistros em decorrência de tempestade foram processados rapidamente

### LV= avalia 12 sistemas e cria um caso de negócios

Antes de investir em um novo sistema de sinistros, a LV= avaliou produtos de 12 fornecedores. A empresa também criou um caso de negócios detalhando o que esperava obter de um novo sistema de sinistros, para que pudesse acompanhar o retorno sobre o investimento desde o início do projeto.

“As expectativas eram realmente altas”, afirma Martin Milliner, diretor de sinistros na LV=.

“O acompanhamento de benefícios gerou credibilidade junto ao conselho, com nossos executivos e com nossos funcionários.”

### LV= escolhe o Guidewire ClaimCenter

Em 2010, a LV= escolheu o Guidewire

ClaimCenter® como a plataforma de sinistros para suas linhas de negócios de seguros auto e residenciais. A empresa seguiu uma metodologia ágil na implementação do software e isso compensou.

“Fez uma grande diferença ter o pessoal da empresa envolvido no projeto”, explica Ruth Day, gerente técnica de sinistros residenciais. “Eu pude dizer: ‘sim, é exatamente disso que eu precisava.’”

### Analistas felizes: “O ClaimCenter é, com certeza, 100% melhor.”

Desde a adoção do ClaimCenter, o feedback dos 1.700 analistas de sinistros da empresa tem sido extremamente positivo.

“O ClaimCenter é, com certeza, 100% melhor”, diz o analista de sinistros residenciais John Nicholls.

“Eu gosto do sistema diário”, diz Ian Marsh, gerente técnico de sinistros residenciais. “Posso ver rapidamente o que foi pago em um sinistro, qual é o sinistro e o que tenho que fazer, o ClaimCenter é uma ferramenta extremamente útil. Ele foi projetado para o que a LV= quer.”

### Novos funcionários treinados em dias

O treinamento de novos analistas também é mais fácil.

“A vantagem do ClaimCenter é sua facilidade de uso”, afirma o gerente de sinistros residenciais Andy Lane. “Tudo tem um sentido lógico. É fácil ensinar o sistema. O sistema não prosseguirá com um sinistro até ter a resposta de que precisa.”

John Nicholls acrescenta que “o treinamento no sistema antigo demorava mais de sete semanas. O treinamento no Guidewire foi realizado em apenas três dias.”

### Aumento de 40% da economia com a detecção de fraudes

A LV= economizou somas consideráveis tanto em treinamento quanto na equipe, mas sua maior recompensa é atribuída ao aumento da detecção de fraudes.

“O ClaimCenter proporcionou uma economia com fraudes que superou muito o que conseguíamos no passado em aproximadamente 40%”, diz Martin Milliner.

“O ClaimCenter consegue capturar os dados certos para nós e criar as informações corretas, para que possamos restringir nossa pesquisa de fraudes. Podemos usar indicadores diferentes para criar uma pontuação de fraude, coletar não só os dados quantitativos como também alguns dos indicadores qualitativos para detectar a fraude, os indicadores mais comportamentais. Isso resultou em altas taxas de detecção de fraudes e uma enorme economia.”

“O Guidewire complementa nossos valores e nossa estratégia de satisfação do cliente. O grau de satisfação dos nossos clientes é o mais alto de todos os tempos.”

— Martin Milliner,

diretor geral de sinistros de seguros, LV=

## Fortes tempestades de inverno colocam à prova a LV= e o ClaimCenter

No inverno de 2013–2014, fortes tempestades atingiram o Reino Unido, causando a pior inundação desde o início dos registros em 1766 e resultando em grandes danos materiais para muitos segurados da LV=.

“Muitos clientes sofreram grandes perdas devido ao clima”, diz John Nicholls. “Havia árvores de natal flutuando dentro das salas de estar deles.”

## LV= usa o ClaimCenter para analisar sinistros de tempestade com facilidade

A tempestade na época do Natal sozinha resultou no processamento de 5.000 sinistros pelo escritório de operações de sinistros, em um período em que os fornecedores e as concessionárias de serviços públicos estavam fechados para as festas. O departamento de sinistros da LV= enfrentou o desafio, cancelando as férias para atender aos clientes.

“Trabalhamos sem parar”, diz Kristy Emerson. “Nossa carga de trabalho triplicou e realmente tínhamos que priorizar o trabalho. O ClaimCenter nos permitiu fazer isso.”

Hayley Mant concorda: “Não teríamos feito isso em nosso sistema antigo”, afirma ela. “Com o novo sistema, conseguimos treinar pessoas que trabalham no setor de seguros automotivos para gerenciar sinistros residenciais. Com o Guidewire foi fácil treinar pessoas em algumas horas.”

Os analistas da LV= usaram o ClaimCenter para processar dezenas de milhares de sinistros de tempestade rapidamente, e tomar a iniciativa de entrar em contato com os clientes que poderiam ter sido afetados pela inundação.

“Podemos identificar as áreas de inundação e ajustar todos os detalhes, telefonar para verificar se os clientes estão bem, tudo isso usando o ClaimCenter”, diz Mant.

“A LV= conseguiu entrar em contato com todos os clientes em 24 horas, se não no mesmo dia”, acrescenta Ian Marsh. “O evento de tempestade foi muito difícil, mas foi realmente útil ter todos envolvidos e usando o ClaimCenter.”

## Satisfação do cliente aumenta durante eventos de tempestade

Apesar do registro de sinistros, a satisfação dos clientes com a empresa aumentou bastante.

“Recebemos cartas incríveis dos clientes”, conta Haley Mant. “Eles ficaram surpresos com a rapidez com que conseguimos administrar um sinistro.”

“Para nós, é muito importante fazer a triagem de um sinistro no início, e o Guidewire ClaimCenter nos permite isso”, diz Martin Milliner. “Isso diminui a velocidade do sinistro e aumenta a satisfação do cliente.

Nossas pontuações SAT do cliente realmente aumentaram em janeiro. Em 2007, quando tivemos outros eventos de inundação, nosso índice SAT caiu cerca de 15 pontos. Dessa vez, ele subiu três pontos. Esse é um resultado incrível.” Ele acrescenta: “o Guidewire complementa nossos valores e nossa estratégia de satisfação do cliente. O grau de satisfação dos nossos clientes é o mais alto de todos os tempos.”

## Sobre a Guidewire Software

A Guidewire fornece o software de que as seguradoras de propriedades/acidentes (P/C) precisam para se adaptar e ter sucesso nesta época de mudanças rápidas no mercado. Combinamos três elementos — processamento principal, dados e análise e engajamento digital — em uma plataforma tecnológica que garante às seguradoras a capacidade de engajar e empoderar seus clientes e colaboradores. Mais de 200 seguradoras de propriedades/acidentes no mundo escolheram a Guidewire. Para obter mais informações, visite [www.guidewire.com.br](http://www.guidewire.com.br) e siga-nos no Twitter: @Guidewire\_PandC.

© Guidewire Software, Inc. Todos os direitos reservados. Guidewire, Guidewire Software, Guidewire PolicyCenter, Guidewire ClaimCenter, Guidewire BillingCenter e o logotipo da Guidewire são marcas registradas da Guidewire Software, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. GW-CB- AS-201701101