



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

ESTUDO DE CASO



“Com o ClaimCenter em funcionamento, conseguimos imaginar uma mudança real na maneira de fazermos negócios.”

— Sylvain Fauchon, CEO da Promutuel Insurance

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.”

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

PROMUTUEL
INSURANCE

Promutuel Insurance

Matriz:

Cidade de Québec, Québec

Operações:

Província de Québec, Canadá

Linhas de negócios:

Seguro de danos

Funcionários:

1.850

Site:

www.promutuelassurance.ca/en

Produtos

- Guidewire ClaimCenter®
- Guidewire PolicyCenter®

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

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.

“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

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.

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.

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 e siga-nos no Twitter: @Guidewire_PandC.

© 2016 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. CS-PM-CT-20161101