



# AdvanceCare inova na subscrição

O processo de subscrição de seguros de Saúde ou Vida tem, actualmente, um conjunto de procedimentos fortemente consolidados no mercado segurador mas, em regra, desconhecidos e distantes do público em geral

Seguindo a sua estratégia de diversificação de negócio e consolidando a sua actuação no mercado dos seguros, a AdvanceCare analisou procedimentos instituídos e promoveu uma solução inovadora para o mercado segurador, garantindo simultaneamente uma maior proximidade e interacção com o potencial subscritor. O culminar deste processo aconteceria no último trimestre de 2013, altura em que era lançado o Serviço de Apoio à Subscrição e Avaliação Clínica, uma solução inovadora no mercado segurador em Portugal.

Tipicamente, no processo convencional

de subscrição de um seguro de Saúde ou Vida, o canal de venda trabalha a par com o profissional responsável pela análise de risco. Esta interacção acontece no sentido de, por um lado, se proceder à recolha de dados clínicos do potencial subscritor, e, por outro, de garantir a sustentação da tomada de decisão sobre as condições de seguro a aplicar.

Este processo é por vezes gerador de alguma incompreensão da pessoa sobre a informação que lhe está a ser solicitada, para além de ser caracterizado pela potencial falta de informação relevante para análise, pela maior necessidade de análises de back-up e follow-ups e pelos pedidos adicionais de informação e/ou exames médicos que por vezes são necessários. Tudo termina num custo acrescido para a seguradora e numa pior avaliação do risco sobre a sua carteira, que em última instância poderá terminar em situações de sinistro futuro. Para o potencial subscritor, este processo é gerador de alguma incerteza e incompreensão sobre o que se está a passar no processo de subscrição do seu seguro.

O lançamento do Serviço de Apoio à Subscrição e Avaliação Clínica teve como objectivo melhorar a avaliação do risco dos candidatos a seguros de Saúde e Vida, através de um processo mais célere e mais completo, aprofundando o conhecimento que as seguradoras têm sobre as suas carteiras e, ao mesmo tempo, acelerando o processo de subscrição até ao efectivo fecho do contrato com o potencial subscritor.

Tecnicamente todas as avaliações finais são sustentadas por sistemas de regras amplamente validados, tendo a AdvanceCare estabelecido parcerias estratégicas com duas das principais resseguradoras mundiais, que suportam as propostas de tarifação atribuídas aos potenciais subscritores avaliados por um ou mais destes níveis. Os níveis a aplicar, a construção dos questionários e respectivos resultados, assim como as grelhas de exames a aplicar, são definidos em conjunto com cada seguradora e respectivo ressegurador, garantindo deste modo o rigor das decisões tomadas. Para gerir este serviço, a AdvanceCare desenvolveu um portal que permite difundir a informação sobre os processos de subscrição entre vários intervenientes, nomeadamente: seguradora, canal de venda, prestadores de cuidados de saúde e analistas de risco, promovendo deste modo a gestão pró-activa destes processos e desencadeando uma maior celeridade do processo de avaliação da pessoa que pretende subscrever um

seguro. No sentido de ajustar esta solução às diferentes realidades de cada seguradora e de cada ramo, este portal – Tele-Underwriting Portal – consiste numa plataforma web que se adapta a qualquer canal de venda utilizado pelas seguradoras. Tem também uma componente de repositório de informação, que permite reunir, para cada potencial subscritor, toda a informação referente às avaliações efectuadas, respeitando os critérios de confidencialidade legalmente exigidos.

Com esta solução, a AdvanceCare propõe-se a gerar vantagens e a criar valor para todas as partes envolvidas no processo de subscrição. A seguradora passa a ter um processo mais célere e uma avaliação do risco mais completa, existindo menos situações de informação incompleta sobre o risco dos potenciais subscritores, um maior número de processos decididos num menor espaço de tempo, e menos tempo despendido em análises de back office. Destes ganhos de eficiência, são também geradas poupanças, promovidas pela redução da necessidade de exames médicos potenciada pela melhor avaliação efectuada através da entrevista telefónica e pela redução da sinistralidade potencial no futuro. A AdvanceCare coloca também à disposição das seguradoras uma rede de prestadores convencionada e especializada para este tipo de exames, a preços consideravelmente mais competitivos.

Quanto ao potencial subscritor de um seguro de vida ou de saúde, é-lhe permitido fornecer os seus dados clínicos a profissionais especializados, no ambiente e horário da sua conveniência, evitando situações menos confortáveis e que o possam inibir de fornecer o detalhe da sua condição. Com esta solução, é também mais reduzida a probabilidade de deslocações para a realização de exames médicos. Mas se ainda assim for necessário, a capilaridade da rede da AdvanceCare garante a proximidade de um prestador mais próximo do mesmo.

Este parece ser mais um passo sustentado da AdvanceCare no seu caminho de permanente aprendizagem, crescimento e consolidação na gestão de seguros de saúde, vida e danos corporais, especialmente em tudo o que tem uma forte envolvente clínica, sendo este know-how clínico o seu principal factor diferenciador no mercado. ■

Fonte: equipa do Serviço de Apoio à Subscrição e Avaliação Clínica da AdvanceCare



### Serviço de Apoio à Subscrição e Avaliação Clínica

Este serviço pioneiro a nível nacional assenta em três níveis de avaliação distintos:

**Quick Medical Underwriting** O potencial subscritor responde a um questionário simples, automático e multi-layer, sobre a sua condição de saúde e hábitos de vida. Assente numa plataforma informática online ou de IVR (Interactive Voice Response). Aplica-se sobretudo no ramo da Saúde, e para seguros com baixo valor de capital no ramo Vida, permitindo uma decisão imediata para a maioria dos processos.

**Tele-Underwriting** Procede-se à realização de um questionário clínico conduzido por um profissional de saúde qualificado. As perguntas colocadas seguem uma estratégia de conversação estruturada e caracterizam-se pela utilização de uma linguagem adaptada à pessoa que está do outro lado do telefone. Este questionário gera uma decisão automática sobre as decisões a aplicar aos potenciais subscritores.

**Exames de diagnóstico** Dizem respeito à realização de exames de diagnóstico, de acordo com os protocolos definidos pelas seguradoras/resseguradoras, através de uma equipa de clínicos e analistas de risco. Este nível de avaliação é essencialmente aplicado a subscrições do ramo Vida.