

Comunicado de imprensa

Seguro de vida em uma encruzilhada: novas tecnologias mudarão a forma como as seguradoras operam e engajam os consumidores

- Novas tecnologias e recursos de dados facilitarão a subscrição do seguro de vida, melhorarão a seleção de risco e precificação
- As seguradoras de vida podem usar tecnologia e dados digitais para ampliar seu alcance e melhorar o engajamento do consumidor
- Será necessário adaptar seus modelos de negócio investindo em novas tecnologias e atualizando as estratégias de talento
- Os avanços tecnológicos também apresentam desafios para as seguradoras de vida, inclusive em questões de privacidade de dados e o surgimento de players não tradicionais

Zurique, 16 de dezembro de 2015 — a indústria de seguro de vida está em uma encruzilhada: novas tecnologias preparam o caminho para uma revolução na forma como as seguradoras realizam os negócios, lidam com os dados e engajam os consumidores. O último estudo *sigma* da Swiss Re '*Seguro de vida na era digital: transformação fundamental à frente*' analisa como as seguradoras de vida adotaram alguns dos recursos disponíveis hoje e as formas que o futuro pode tomar. Ele explora questões como o uso de Big Data (grande volume de dados), computação cognitiva e como os dados digitais podem ajudar as seguradoras a ampliar seu alcance. O relatório também explora desafios iminentes para as seguradoras de vida, como a criação de uma experiência digital positiva para os consumidores, mantendo-se em dia com as alterações regulamentares - especialmente em torno da privacidade dos dados, e lidando com uma potencial parceria, ou concorrência, com players não tradicionais.

Os benefícios da era digital já estão sendo sentidos na área de seguro de vida. Novas fontes de dados e plataformas online oferecem novas possibilidades para armazenar e explorar as informações. A automação na subscrição, habilitada pelo grande volume de dados e novos instrumentos de análise, é uma tendência crescente e está auxiliando as seguradoras a avaliar melhor os riscos. Ela será impulsionada para novas fronteiras por desenvolvimentos em computação cognitiva, o que trará mais consistência às decisões de subscrição e eficiências de custo para as operações de negócios.

Relações com a mídia, Zurique
Telefone: +41 43 285 7171


Kurt Karl, Zurique
Telefone: ++41 43 285 3369

Clarence Wong, Hong Kong
Telefone: +852 2582 5644

Milka Kirova, Armonk
Telefone: +1 914 828 6503

Swiss Re Ltd
Mythenquai 50/60
Caixa Postal
CH-8022 Zurique

Telefone: +41 43 285 2121
Fax: +41 43 285 2999

www.swissre.com
 @SwissRe

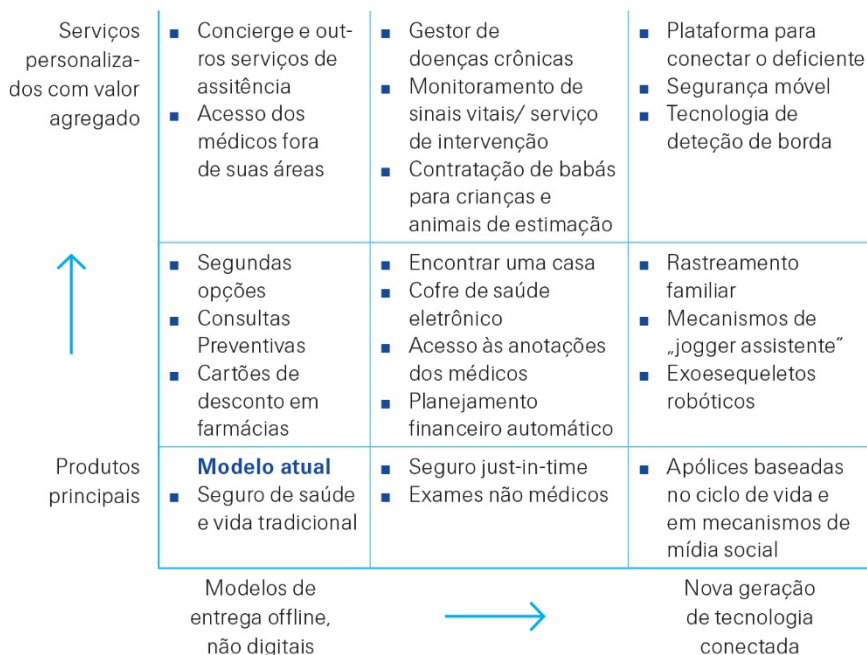
"A integração das capacidades de aprendizagem dos sistemas cognitivos e também os algoritmos de reconhecimento de voz e leitura de texto, possibilitarão a extração de informações significativas de todas as fontes de dados, incluindo relatórios médicos não estruturados.", diz Kurt Karl, economista chefe da Swiss Re. "Ao mesmo tempo, Big Data e novas ferramentas analíticas avançarão o uso ainda incipiente da subscrição preditiva em seguro de vida".

Além disso, as novas tecnologias podem ser utilizadas para melhorar os resultados de saúde dos consumidores e, conseqüentemente, a seleção de risco para as seguradoras. Por exemplo, atualmente, a maioria dos médicos apresenta uma capacidade limitada para monitorar informações sobre estado de saúde uma vez que o paciente deixa o centro médico. No futuro, eles serão capazes de monitorar a frequência cardíaca dos pacientes remotamente com dispositivos portáteis habilitados para internet, conectados ao corpo, melhorando assim a detecção antecipada do risco de ataque cardíaco. Estas informações poderão ser utilizadas para ajustar e personalizar o tratamento medicamentoso, facilitando uma mudança para avaliação de risco em tempo real.

Engajar o consumidor

Para os consumidores, o relatório aborda como as novas tecnologias podem tornar o processo de contratação do seguro de vida mais rápido e menos invasivo. Novas fontes de dados e ferramentas de modelagem preditivas oferecem oportunidades para uma identificação mais granular das necessidades dos clientes. Isso pode ajudar as seguradoras de vida a interagir melhor com os consumidores. As seguradoras também podem utilizar os novos formatos de comunicação e compartilhar informações disponíveis para tornar os produtos mais acessíveis e atraentes, tais como, o uso de técnicas de gamificação para facilitar o processo de contratação.

Figura 1: Possíveis produtos tecnológicos e serviços disponíveis para seguradoras



Fonte: Swiss Re Economic Research & Consulting.

Além disso, a tecnologia pode facilitar formas novas e mais frequentes de interação com os consumidores, o que fornece a oportunidade de melhorar a retenção de clientes e identificar as necessidades crescentes do consumidor. Por exemplo, algumas seguradoras introduziram programas que premiam os consumidores por atividades e escolhas de estilo de vida saudável, como exercício, consultas de rotina regulares e deixar de fumar. Tais programas podem ser benéficos para a fidelização do cliente, saúde dos segurados e experiência de sinistros.

As novas tecnologias também oferecem o potencial para atingir novos segmentos de clientes. Este tem sido o caso em mercados emergentes, onde a distribuição de seguros através de dispositivos móveis tem crescido exponencialmente ao longo da última década, trazendo cobertura de vida para muitos que anteriormente possuíam cobertura parcial ou não possuíam seguro.

Oportunidades e desafios

Para aproveitar as possibilidades da era digital, as seguradoras de vida terão a oportunidade de rever e aperfeiçoar os seus modelos de negócios e investimentos em tecnologia e repensar suas estratégias de talento. Isso envolverá a reconfiguração de sistemas tradicionais de TI em plataformas de inovação abertas, visando acessar novas fontes de dados, obter uma visão unificada do cliente e oferecer uma experiência consistente ao longo de pontos de contato com o consumidor.

As seguradoras de vida também vão adquirir habilidades de terceirização adaptáveis. As equipes de compras têm tradicionalmente trabalhado com alguns fornecedores conhecidos e tem pouca experiência em trabalhar com startups especializadas. Esta situação já está mudando. Algumas seguradoras de vida começaram a explorar parcerias com empresas de tecnologia menores para construir seus próprios recursos de análise de dados. A evolução tecnológica pode estimular novos modelos operacionais para as seguradoras existentes, permitindo-lhes fornecer novos serviços além do tradicional seguro.

Em meio a uma variedade de oportunidades, existem desafios também. As seguradoras de vida precisarão implementar novos procedimentos de gestão de risco, principalmente em torno da proteção de dados do consumidor. Também será essencial monitorar e se adaptar às mudanças regulamentares com relação à utilização dos dados digitais e análises na subscrição, assim como na venda transfronteiriça. As seguradoras de vida também precisam responder ao surgimento de participantes não tradicionais. Os novos operadores apresentam oportunidades de parcerias mutuamente benéficas, mas também podem, eventualmente, se tornar concorrentes diretos.

Nota para os editores

Swiss Re

O Grupo Swiss Re é um dos principais fornecedores atacadistas de resseguro, seguro e outras formas de transferência de risco baseadas em seguro. Negociando diretamente ou trabalhando por intermédio de corretores, sua carteira global de clientes é composta por companhias de seguros, empresas de médio a grande porte e clientes do setor público. De produtos padronizados a coberturas específicas em todas as linhas de negócios, a Swiss Re coloca à disposição sua solidez financeira, sua experiência e sua capacidade de inovação para permitir que riscos sejam assumidos, condição imprescindível ao progresso empresarial e social. Fundada em 1863 em Zurique, na Suíça, a Swiss Re atende a clientes por meio de uma rede de aproximadamente 70 escritórios localizados ao redor do mundo, e possui a classificação "AA-" pela Standard & Poor's, "Aa3" pela Moody's e "A+" pela A.M. Best. As ações da empresa holding do Grupo Swiss Re, Swiss Re Ltd, são cotadas de acordo com a Norma Principal (International Reporting Standard) na bolsa de valores da Suíça, SIX Swiss Exchange, e negociadas com o código SREN. Para obter mais informações sobre o Grupo Swiss Re, acesse www.swissre.com ou siga-nos no Twitter @SwissRe.

Como solicitar este estudo *sigma*:

As versões em inglês, alemão, francês e espanhol do estudo *sigma* nº 6/2015, "Seguro de vida na era digital: uma mudança fundamental à frente", estão disponíveis eletronicamente no site da Swiss Re: www.swissre.com/sigma. As versões em chinês e japonês serão divulgadas em breve.

Também já estão disponíveis as edições impressas do estudo *sigma* nº 6/2015, em inglês, francês, alemão e espanhol. As versões impressas em chinês e japonês estarão disponíveis em breve. Envie seu pedido, com o seu endereço completo, para sigma@swissre.com

Como obter uma cópia do comunicado de imprensa desse *sigma*:

As versões em inglês, alemão, francês, espanhol e português do comunicado de imprensa deste *sigma* estão disponíveis eletronicamente no site da Swiss Re: www.swissre.com