

Comunicado à imprensa

Mais recente estudo *sigma*: A digitalização está transformando a área de seguros para consumidores e fornecedores

- Informações baseadas em dados permitem realizar transações de seguros em tempo real, serviços de mitigação e prevenção de riscos de valor agregado ao longo de toda a vida dos clientes
- Com uma crescente granularidade de insights sobre os comportamentos dos clientes, o papel dos seguros está evoluindo de indenização de perdas para um serviço de consultoria de mitigação e prevenção de riscos mais amplo
- Os mercados emergentes assumem a liderança com ofertas móveis e multicanais ampliando o alcance da área de seguros

Zurique, 29 de janeiro de 2020 — A transformação digital capacita os consumidores para que sejam mais informados e independentes do que nunca, e mune as seguradoras de ferramentas que lhes permitem dar resposta às necessidades atuais e futuras dos clientes. Isto leva ao desenvolvimento de novos modelos de negócio orientados por dados, afetando toda a cadeia de valor de seguros, segundo o mais recente estudo *sigma* “Data-driven insurance: ready for the next frontier? (Seguros orientados por dados: pronto para a nova fronteira?)”. Ainda que os pontos de contato entre o consumidor e o fornecedor se tornem predominantemente digitais, a interação humana continuará a desempenhar um papel: através do feedback e da análise do consumidor, as seguradoras continuarão a ser capazes de identificar quando um compromisso presencial é mais eficaz. Até o momento, as seguradoras em mercados emergentes assumem a liderança ao otimizar o potencial oferecido pela digitalização, como em muitos outros mercados. O ponto de partida é digital ao invés de analógico.

A disponibilidade de dispositivos com conexão à internet e conectividade universal alterou os comportamentos e expectativas do consumidor, especialmente entre as gerações mais novas. Empoderados com informações facilitadas pela tecnologia digital, os consumidores esperam um acesso rápido às informações, transparência e mais experiências de compra personalizadas que correspondam aos seus estilos de vida

“Como resultado da digitalização, as seguradoras possuem agora uma conexão direta com os seus clientes”, afirma Jeffrey Bohn, Diretor de Inovação e Investigação do Swiss Re Institute. “Com a disponibilidade de dados granulares, as seguradoras poderão segmentar os clientes mais facilmente, permitindo o desenvolvimento em tempo real de novos produtos

Relações públicas, Zurique
Telefone +41 43 285 7171


Evangelos Avramakis, Zurique
Telefone +41 43 285 4973

Thomas Holzheu, Armonk
Telefone +1 914 828 6502

Jonathan Anchen, Bangalore
Telefone +91 80 4616 7601

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

e serviços personalizados, além de aperfeiçoar os existentes. Isto beneficia tanto os clientes quanto as seguradoras.”

Combinando o contato digital e humano orientado

Com a crescente granularidade de insights no que diz respeito aos comportamentos de clientes, o papel das empresas de seguros está evoluindo de indenizações por perdas a um serviço de consultoria mais abrangente de prevenção de riscos e mitigação, incluindo as novas necessidades do cliente, tanto privadas quanto comerciais, ao longo do tempo. Por exemplo, as fontes de dados digitais apontam mudanças nas condições de vida de um indivíduo, como o casamento, uma nova casa ou trabalho. Em resposta, as seguradoras podem direcionar uma orientação personalizada para o cliente em relação às próximas ações previsíveis e prescritivas de mitigação de riscos.

A relação direta com clientes evoluirá para novos pontos de contato e os canais serão normalizados. Processos administrativos, tais como marketing/vendas, subscrições e administração de sinistros, serão cada vez mais automatizados. Para complementar os níveis de eficiência da digitalização, as seguradoras serão capazes de fazer um uso mais eficaz dos insights e orientar compromissos presenciais em casos em que os consumidores esperam uma resposta empática, tais como uma crise de saúde ou morte de um familiar. O toque pessoal em situações delicadas tornará a área de seguros mais humana.

Novos modelos de negócio orientados por dados

Cada vez mais as seguradoras operarão em um ambiente no qual possuem acesso contínuo a diferentes fontes de dados, incluindo de fornecedores de plataformas e de objetos conectados, e insights comportamentais do consumidor e dados do ambiente. Esta mudança representará a evolução de novos modelos de negócio orientados por dados, levando as seguradoras além das suas cadeias de valor existentes. A verdadeira vantagem surgirá através de parcerias com fornecedores de dados-chave.

“A inovação continuará a transformar a indústria de seguros”, afirma Thierry Léger, Presidente executivo da Swiss Re Life Capital. “As alterações nos ambientes de risco, as mudanças nas atitudes do consumidor e os avanços crescentes na tecnologia serão os fatores-chave nos próximos anos. Teremos de aproveitar os insights provenientes dos nossos dados e parcerias para atualizar as nossas práticas comerciais.”

Mercados emergentes assumem a liderança

Até o momento, as seguradoras em mercados emergentes assumem a liderança ao otimizarem o potencial do acesso a diferentes fontes de dados e pontos de contato com o consumidor. Elas estão estabelecendo parcerias com plataformas e ecossistemas digitais consagrados para combinar elementos normalmente oferecidos por empresas independentes estabelecidas em um serviço de balcão único. As seguradoras trazem conhecimentos em subscrição, enquanto as plataformas e ecossistemas

oferecem aos clientes acesso através da sua capacidade para atingir segmentos específicos e extrair comportamentos dos usuários, bem como oferecer pontos de contato múltiplos para captar a atenção dos usuários.

A regulação terá um papel importante no suporte da integração de nova tecnologia e dados na área de seguros entre diferentes jurisdições. Ao atribuir um valor monetário ao potencial da digitalização, as seguradoras precisarão gerir os requisitos locais de proteção de dados e de privacidade. A longo prazo, as seguradoras bem-sucedidas serão aquelas que conseguirem aproveitar os insights dos seus investimentos e parcerias sobre dados e analíticas, e desenvolver soluções de proteção de riscos atrativas alinhadas à evolução das regulações.

Nota aos editores

Swiss Re

O Swiss Re Group é um dos principais fornecedores mundiais de resseguros, seguros e outras formas de transferência de risco baseadas em seguros, trabalhando para tornar o mundo mais resiliente. O grupo antecipa e gerencia riscos — desde catástrofes naturais a alterações climáticas, populações envelhecidas ou cibercrime. O objetivo do Swiss Re Group é fazer com que a sociedade prospere e progrida, criando novas oportunidades e soluções para os seus clientes. Com sede em Zurique, na Suíça, onde foi fundado em 1863, o Swiss Re Group opera com uma rede de aproximadamente 80 escritórios a nível mundial. Está organizado em três unidades de negócio com estratégias e objetivos distintos que contribuem para a missão global do grupo.

Como solicitar este estudo sigma:

A versão inglesa do estudo sigma 1/2020, "Data-driven insurance: ready for the next frontier? (Seguros orientados por dados: pronto para a nova fronteira?)" está disponível em formato impresso e eletrónico. É possível baixar a versão eletrónica ou solicitar cópias em formato impresso através do site do Swiss Re Institute:
<https://www.swissre.com/institute/research/sigma-research/sigma-2020-01.html>.