KPMG destaca tendências e desafios para o setor de seguros frente ao cenário de pandemia

Uma pesquisa realizada pela KPMG faz um raio-x do atual cenário para o setor de seguros frente à pandemia causada pela Covid-19. O documento aponta as principais tendências e desafios do segmento e ainda mostra os caminhos para a retomada das seguradoras como queda na liquidez, modelo operacionais e relação com o cliente.

"O setor de seguro tem uma complexidade intrínseca uma vez que envolve desde a precificação de riscos até o gerenciamento dos passivos oriundos dos contratos de seguros, além da alta interação com toda a cadeira, passando pelos segurados, beneficiários, corretores, rede credenciada de hospitais e laboratórios, entre outros. Nesse ambiente, a pandemia, causada pelo COVID-19, traz desafios adicionais para as seguradoras manterem suas operações à medida que as formas normais de trabalho foram severamente interrompidas, exigindo assim uma aceleração do processo de automação e digitalização. Além disto, tem-se uma tendência de aumento dos sinistros aliada a uma volatilidade do mercado financeiro que faz com que os ativos reduzam, o que provoca uma necessidade primordial em busca de eficiência operacional para responder, de forma positiva, aos impactos da pandemia", analisa a sócia da KPMG, Erika Ramos.

Desafios para o setor de seguros:

- Reestruturação/ ampliação dos canais de distribuição, com foco no digital e sustentação dos processos operacionais, em especial a aceitação de riscos e gestão dos sinistros.
- Gestão de Balanço / Solvência com aumento de percepção de riscos, desencaixe financeiros para pagamento de sinistros e redução do valor dos ativos.
- Ajustes de modelo de negócios (ex: massificados).
- Como viabilizar atendimento virtual.

Tendências para o setor de seguros:

- Novos modelos de relacionamento com clientes.
- Ampliação / ajustes de ofertas.
- Desenho e implementação de novos modelos operacionais mais automatizados / digitais.
- Desaceleração de ofertas pagar por uso.
- Crescimento de seguro fiança / garantia.

Fonte: Ricardo Viveiros, em 20.05.2020