

World InsurTech Report 2020: COVID-19 acelera a digitalização de seguros para atender à demanda dos clientes

Adotar uma nova mentalidade, alavancar processos inteligentes e colaborar com parceiros do ecossistema será crucial para atender às necessidades crescentes de negócios e cliente

Paris, 21 de outubro de 2020 - As seguradoras devem explorar novas maneiras de construir recursos para atender às necessidades digitais dos clientes, conforme BigTechs¹ e participantes não tradicionais entram no mercado de seguros, de acordo com o World InsurTech Report 2020 (WITR), publicado pela Capgemini e Efma.

Com o COVID-19 aumentando o engajamento e as expectativas dos clientes, o World InsurTech Report 2020 descreve uma oportunidade crescente para as InsurTechs, à medida que as seguradoras se concentram em seus esforços de digitalização. E com as BigTechs marcando sua presença no setor de seguros, as fronteiras entre seguro, InsurTechs, BigTechs e parceiros de tecnologia estão se confundindo. As seguradoras precisam melhorar nas áreas de foco de alto impacto, incluindo foco no cliente, processos inteligentes, agilidade do produto e um ecossistema aberto para se manterem competitivas.

"As seguradoras devem olhar para além de outras seguradoras como seus concorrentes e incluir BigTechs e outros novos participantes não tradicionais, que muitas vezes oferecem uma experiência superior ao cliente", disse Anirban Bose, CEO da Unidade de Negócios Estratégicos de Serviços Financeiros da Capgemini e Membro do Conselho Executivo do Grupo. "Formar relacionamentos escaláveis com InsurTechs ajudará as seguradoras a digitalizar com mais rapidez e eficiência, aprofundando seus relacionamentos com os clientes e ajudando-os a se defenderem desses novos participantes".

"As companhias seguradoras precisam se tornar mais centradas no cliente em tudo o que fazem", disse John Berry, CEO da Efma. "A maturidade e a disposição das InsurTechs em colaborar para trazer novas soluções de tecnologia para as seguradoras estão se acelerando, ajudando essas companhias a atender às crescentes expectativas dos clientes".

Influência específica do setor do COVID-19

O COVID-19 impactou subsetores do mercado de seguros de diferentes maneiras, visto que

vida e saúde tiveram um aumento nos sinistros, enquanto viagens e automóveis sofreram um declínio. No entanto, todas as seguradoras sentiram mudanças na forma como seus clientes se relacionam com elas. Mesmo com mais de 90% dos operadores tradicionais totalmente capazes de conduzir negócios remotamente, eles sentiram o impacto da pandemia na aquisição e retenção de novos clientes. Cerca de 61% das seguradoras em julho contra 57% em abril acreditaram que o COVID-19 impactou a aquisição de novos clientes, e 42% das seguradoras em julho na comparação com 29% em abril acreditavam que teve impacto na retenção de clientes.

BigTechs centrados no cliente são estrelas digitais

Mas o COVID-19 não é a única ameaça à aquisição e retenção de clientes, as BigTechs elevaram o nível de experiência e confiança do cliente durante a pandemia, fornecendo aos consumidores processos à prova de crise, respostas em tempo real e atendimento intuitivo ao cliente. Não por acaso, a vontade dos segurados de adquirir seguro da BigTechs aumentou de 17% em 2016 para 36% em janeiro de 2020 e atingiu 44% em abril de 2020.

Para competir com a BigTechs, as seguradoras precisam se concentrar em prioridades críticas que são importantes, incluindo a entrega de experiência superior ao cliente (94 %), processos à prova de crise (90%), entregar resposta em tempo real (87%), ser um parceiro atencioso (86%) e ter seguro como "utilities" (70%). Utilizar a nuvem e APIs abertas são essenciais, porém as seguradoras estão aquém. Apenas 19% das seguradoras representadas no relatório afirmam ter processos sem contato, 29% têm recursos de design centrado no ser humano e sistemas digitais, 38% implementaram APIs abertas e 48% têm uma empresa nativa da nuvem.

Mais competição significa mais colaboração

O relatório destaca que, para melhorar suas capacidades, as seguradoras podem construir e comprar tecnologia ou colaborar após ponderar cuidadosamente as compensações entre quatro fatores: tempo, investimento, autonomia e diferenciação. Colaborar por meio de parcerias é a maneira mais eficiente de obter a tecnologia necessária para permanecer competitivo no mercado. As parcerias com especialistas por meio de acesso compartilhado garantirão que todos os participantes da indústria de seguros possam se concentrar em suas competências essenciais e agregar melhor valor ao mesmo tempo que são eficientes em termos de custos.

A vontade de colaborar entre os participantes no setor de seguros tem aumentado, e o Relatório Mundial InsurTech 2020 concluiu:

- 67% das seguradoras querem colaborar com a InsurTechs;
- 85% das InsurTechs querem fazer parceria com fornecedores de tecnologia, enquanto 83% querem colaborar com seguradoras;
- Mais de 60% das seguradoras e InsurTechs estão interessadas em colaborar com as empresas BigTech.

Uma nova mentalidade será necessária para que as empresas mudem de capacidade e propriedade de ativos para acesso compartilhado para promover a eficiência e encorajar parcerias com especialistas. Também permitirá que as empresas se concentrem em suas competências essenciais e forneçam melhor valor por meio da hiper personalização e da inovação conjunta contínua.

Metodologia de relatório

O World InsurTech Report (WITR) 2020 cobre todos os três amplos segmentos de seguro: vida, não vida e seguro saúde. O relatório deste ano se baseia em percepções de pesquisa de duas fontes principais - pesquisas e entrevistas com empresas de seguros tradicionais e empresas InsurTech. Esta pesquisa primária cobre percepções de mais de 175 executivos em 26 mercados: África do Sul, Alemanha, Argentina, Austrália, Áustria, Bélgica, Brasil, Bulgária, Canadá, Cingapura, Croácia, Emirados Árabes Unidos, Espanha, Estados Unidos, França, Holanda, Hong Kong, Índia, Israel, Itália, Japão, México, Reino Unido, Suécia, Suíça e Turquia.

[World InsurTech Report 2020 Client Presentation Deck Brazil LocalvMidia.pdf](#)
[World-InsurTech-Report-WITR-2020 Web.pdf](#)

Sobre a Capgemini

A Capgemini é líder global em serviços de consultoria, transformação digital, tecnologia e engenharia. O Grupo está na vanguarda da inovação para abordar toda a gama de oportunidades dos clientes no mundo em evolução de nuvem, digital e plataformas. Com base em nosso sólido patrimônio de mais de 50 anos e profundo conhecimento específico do setor, a Capgemini permite que as organizações realizem suas ambições de negócios por meio de uma variedade de serviços e de sua estratégia às operações. A Capgemini é motivada pela convicção de que o valor comercial da tecnologia vem de e através das pessoas. Somos uma empresa multicultural de 270 mil profissionais em quase 50 países. Com a Altran, o Grupo reportou receitas combinadas em 2019 de € 17 bilhões.

Fonte: Ketchum, em 21.10.2020
