



PERSPECTIVAS GLOBAIS PARA O SETOR DE SEGUROS EM 2024

Sumário

Pág. 3 **Introdução**

Pág. 4 **As seguradoras estão em busca da centralização no cliente**

Pág. 6 **Transformação tecnológica: novos caminhos para aprimorar a experiência do cliente**

Pág. 9 **Sustentabilidade, clima e equidade: fatores que estão em atenção**

Pág. 12 **Conclusão**

 Clique para ir para página

Introdução

O setor de seguros enfrenta um cenário dinâmico, impulsionado por uma convergência de fatores que estão redefinindo sua paisagem global. Desde a busca pela centralização no cliente até os desafios da sustentabilidade e da equidade, as seguradoras estão navegando por um território complexo e repleto de oportunidades.

A necessidade premente de adaptação a novas tecnologias e mudanças culturais está conduzindo essa metamorfose, enquanto a convergência da indústria em direção a uma maior acessibilidade a informações e serviços molda um novo paradigma.

Em meio a essas mudanças, as seguradoras estão enfrentando desafios no setor não-vida, com custos crescentes de perdas e despesas minando a lucratividade das operadoras. No entanto, oportunidades surgem com a adoção de tecnologias emergentes, como inteligência artificial e seguros paramétricos, oferecendo novas maneiras de mitigar riscos e diversificar portfólios.

A transformação tecnológica desempenha um importante papel, com a automação, inteligência artificial e análises avançadas sendo amplamente adotadas para aprimorar a experiência do cliente e aumentar a eficiência operacional.

Neste material, confira quais são as tendências globais dos seguros para os próximos anos, saiba como a transformação tecnológica vai estar inserida nesse cenário, tornando-o ainda mais dinâmico e contribuindo para o aprimoramento dos serviços. Boa leitura!



As seguradoras estão em busca da centralização no cliente

O setor de seguros enfrenta um período de transformação sem precedentes, impulsionado pela necessidade de adaptação a novas tecnologias e mudanças culturais. A convergência da indústria em direção a uma maior acessibilidade a informações, produtos e serviços, juntamente com a necessidade de talentos especializados, está se tornando uma prioridade.

A mudança cultural, centrada no cliente e na diversidade, equidade e inclusão (DEI), também está moldando o cenário global de seguros.

A evolução das seguradoras para melhor atender a indústria, a sociedade e o planeta, permitem:

- Melhorar os resultados financeiros, diminuindo a frequência e a severidade dos eventos segurados e, portanto, diminuindo as taxas de sinistralidade;
- Melhorar a reputação da marca, informando os consumidores e as comunidades de que o suporte é durante todo o ano, em vez de apenas no ponto de venda, renovação ou quando uma reclamação é registrada;
- Melhorar a proposta de valor do seguro, colocando as apólices de transferência de risco padrão no centro de programas de mitigação de risco mais amplos e holísticos;
- Criar acesso e inclusão para todos os segmentos sub-representados e desprotegidos;
- Construir a confiança dos consumidores sendo mais transparentes, responsáveis e envolvidos em questões sociais e ambientais.

Os desafios do setor não-vida

Apesar dos avanços, o setor não-vida enfrenta desafios significativos. O aumento dos custos de perdas e despesas está minando a lucratividade das operadoras, especialmente nos Estados Unidos, onde os eventos catastróficos e a inflação elevada estão causando perdas substanciais.

A expectativa é que as taxas de seguros continuem a aumentar, refletindo os crescentes custos de reparação e substituição, bem como a frequência e a gravidade das perdas. Além disso, as seguradoras enfrentam o desafio de manter a rentabilidade em um ambiente de crescente incerteza e riscos financeiros.

Apesar desses desafios, há oportunidades para o setor de seguros não-vida. A adoção de tecnologias emergentes, como inteligência artificial e seguros paramétricos, oferece novas maneiras de mitigar riscos e melhorar a eficiência operacional. A expansão para novas áreas de cobertura, como energias renováveis e tecnologias verdes, pode ajudar as seguradoras a diversificar suas carteiras e atrair clientes preocupados com a sustentabilidade.

Transformação tecnológica: novos caminhos para aprimorar a experiência do cliente

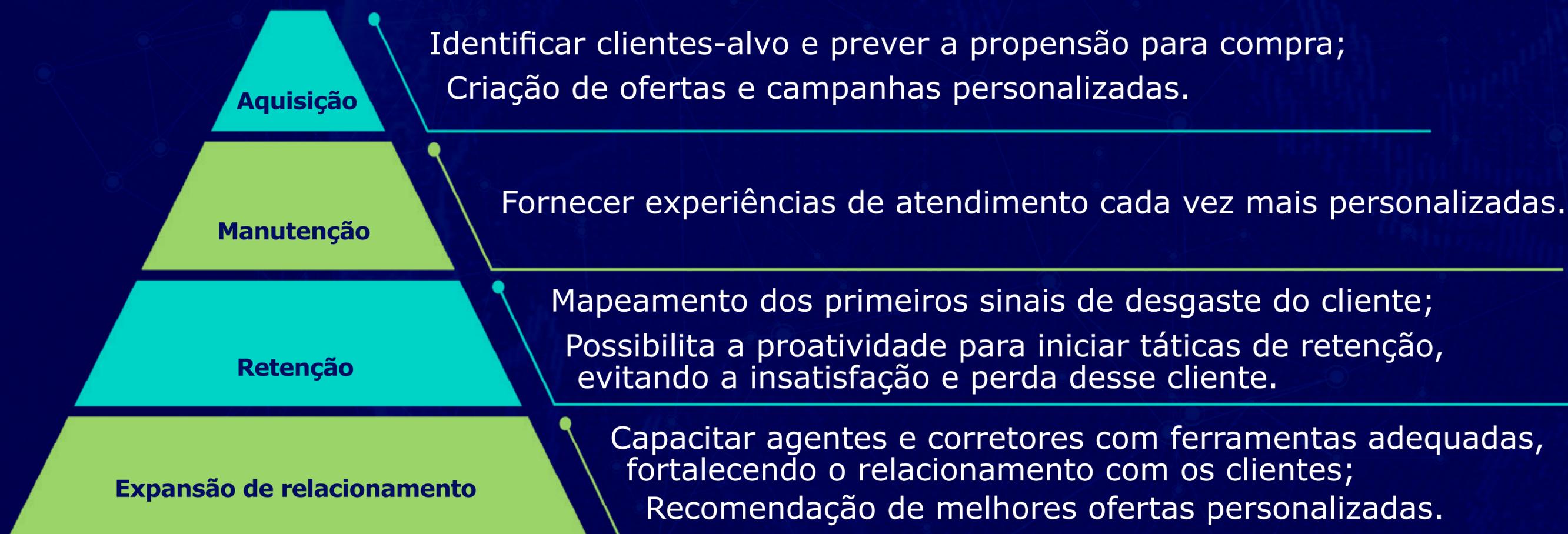
Para o ano de 2024, espera-se que as seguradoras de todos os setores intensifiquem o uso de automação, inteligência artificial (IA) e análises avançadas para melhorar a experiência do cliente e aumentar a eficiência operacional. Essas mudanças não só visam aprimorar a prestação de serviços, mas também fortalecer as relações com os clientes e promover uma abordagem mais proativa na gestão de riscos.

A aplicação de tecnologias avançadas pode proporcionar uma série de benefícios às seguradoras. Desde uma subscrição mais precisa até a gestão de sinistros mais eficiente, essas ferramentas são essenciais para enfrentar as demandas de um ambiente em rápida mudança.



Embora a implementação dessas tecnologias seja crucial, ela frequentemente enfrenta desafios consideráveis. Sistemas ultrapassados podem dificultar a integração de soluções mais modernas, resultando em processos mais lentos e menos eficientes. Além disso, as preocupações com a privacidade dos dados estão cada vez mais em destaque, especialmente devido às regulamentações mais rigorosas em vigor. Para maximizar o impacto da transformação digital, as seguradoras precisam investir em interfaces de cliente mais intuitivas e em medidas de segurança robustas para proteger os dados dos clientes.

A IA e a análise avançada podem ajudar a oferecer melhores serviços personalizados e melhorar a experiência do cliente



A IA também oferece oportunidades para melhorar a previsão de desastres e identificar riscos potenciais, ajudando os segurados a tomar medidas preventivas. No entanto, é crucial garantir a conformidade com as regulamentações de privacidade e segurança de dados, especialmente à medida que a IA se torna mais sofisticada.

A inteligência artificial tem o potencial de transformar a força de trabalho das seguradoras.

À medida que as empresas buscam integrar novas tecnologias, a demanda por habilidades digitais está aumentando, criando oportunidades para profissionais de tecnologia dentro do setor de seguros, porém também é necessário focar na requalificação da força de trabalho existente e na criação de uma cultura organizacional que valorize a inovação e o propósito.

Sustentabilidade, clima e equidade: fatores que estão em atenção

A sustentabilidade e a equidade emergem como preocupações cada vez mais importantes para as seguradoras. Além de reduzir sua própria pegada de carbono, as seguradoras podem desempenhar um papel na promoção da sustentabilidade entre seus clientes e parceiros de negócios, envolvendo a oferta de produtos e serviços que incentivem a adoção de práticas mais sustentáveis e a divulgação transparente dos riscos ambientais.

Um ponto crucial é a crescente atenção às emissões de gases de efeito estufa (GEE) e à necessidade de transição para uma economia de baixo carbono.



As emissões de GEE são classificadas em três escopos:

Escopo 1	Inclui as emissões diretas das operações.
Escopo 2	Abrange emissões indiretas provenientes da compra de energia.
Escopo 3	Envolve emissões de carbono em toda a cadeia de abastecimento.

Este último, representando a maioria das emissões totais da indústria, está levando as seguradoras a reavaliarem suas carteiras.

Muitas seguradoras estão trabalhando para integrar a sustentabilidade em suas decisões de subscrição e investimento, com algumas oferecendo soluções de seguros para projetos de energias renováveis. No entanto, enfrentam obstáculos como preocupações jurídicas nos EUA relacionadas aos esforços de descarbonização, que podem levar à desintegração de alianças.

Os reguladores também estão pressionando as seguradoras a financiar a transição para emissões líquidas zero até 2050, com a expectativa de que o financiamento climático privado aumente significativamente para cobrir a lacuna. Parcerias público-privadas, como o resseguro para conservação marinha, estão emergindo como uma forma de preencher essa lacuna.

Além disso, as seguradoras enfrentam desafios relacionados à governança climática e à equidade social. A conformidade com regulamentações, como o IFRS 17 e o LDTI, está exigindo transformações nos sistemas financeiros das operadoras, enquanto a necessidade de diversidade e inclusão está impulsionando iniciativas de DEI (Diversidade, Equidade e Inclusão).

Quanto à atividade de fusões e aquisições, embora desacelerada em algumas regiões, espera-se um aumento gradual, especialmente na Ásia-Pacífico emergente. As operadoras estão explorando oportunidades de crescimento em novos mercados e ajustando suas estratégias para se alinharem com as InsurTechs durante toda a jornada do cliente.

Conclusão

A análise realizada reforça a percepção de que o setor está atualmente em um período de transformação profunda, repleto de oportunidades. Enquanto enfrenta desafios significativos, como o aumento dos custos de perdas e despesas, as seguradoras também estão encontrando novas maneiras de inovar e se adaptar em um mundo em rápida mudança. A centralização no cliente, a adoção de tecnologias emergentes e o compromisso com a sustentabilidade e a equidade estão moldando o futuro do seguro. À medida que as seguradoras buscam melhorar a experiência do cliente, promover práticas mais sustentáveis e diversificar suas operações, elas estão posicionando-se para o sucesso em um ambiente cada vez mais complexo.

Para aproveitar ao máximo essas oportunidades, as seguradoras devem permanecer ágeis e adaptáveis, prontas para abraçar a mudança e inovar em todos os aspectos de seus negócios. Ao fazê-lo, não apenas fortalecerão sua posição no mercado, mas também desempenharão um papel vital na proteção de indivíduos, empresas e comunidades em todo o mundo. Ao colaborar com parceiros, reguladores e stakeholders, as seguradoras podem criar um futuro mais resiliente e sustentável para todos.

Com visão, flexibilidade e compromisso, o setor de seguros está preparado para enfrentar os desafios do futuro e continuar a desempenhar o seu papel na proteção e prosperidade de nossas sociedades.



Deseja saber como a Austral se destaca em soluções estratégicas para o seu negócio?

Visite nosso [site](#) e conheça nosso time de especialistas.

AUSTRAL
SEGURADORA

