



***Seguros: Tendências no
consumo para 2019***

Seguros: Tendências no consumo para 2019

- **O Digital na pegada crescente no Auto e Saúde**
 - . No Reino Unido **60%** das apólices **Auto** vendidas via sites e comparadores de preço;
 - . Em Itália **20,5%** das apólices **Auto** vendidas, resultaram da tarificação via auto - wearables (IoT);
- A **inovação DIGITAL com um papel crescente na indústria:**
 1. Cada vez mais as compras são efetuadas on-line e os sites são o caminho da distribuição;
 2. O consumidor cada vez mais “*Googla*” o mercado, através de comparadores de preços;
 3. a telemática (IoT) cada vez mais ajuda na predictibilidade da tarificação face ao comportamento do consumidor-auto;
 4. na Saúde a telemática, (IoT) está a facilitar a tarificação dos clientes ;
 5. As Seguradoras estão a apostar na telemática para melhorarem o “claims ratio” de Saúde;
 6. As Seguradoras estão a integrar “AI”, “bots” e “data analytics” optimizarem o perfil de risco;

Seguros: Tendências no consumo para 2019

- **Crescimento do Ramo Vida** (+11% em 2018 em termos de U.E.)
 - . Incremento baseado nos produtos financeiros unit-linked (+42% face ao ano anterior)
 - . Redução dos produtos com participação nos resultados
 - . Fraco crescimento em Vida Risco (+0,8%)
- O crescimento do **Ramo Não Vida** tem como drivers(+ 0,8% em termos de U.E.):
 - . **Auto** - quer devido a responsabilidade civil, a danos próprios e assistência;
 - . **Saúde** – forte crescimento a ultrapassar com destaque para os países da Europa do Sul;
 - . **Acidentes** – crescimento acentuado em linha com Saúde (e com produtos combinados);

Seguros: Tendências no consumo para 2019

- A **inovação DIGITAL** com um papel crescente nos consumidores de seguros:

1. A opção por wearables pelos consumidores para aumentarem o seus “*touch points*” com as seguradoras está a aumentar

2. Isto representa um desafio crescente para a indústria – as reclamações *estão a aumentar pela exigência e conhecimento dos consumidores (no Reino Unido aumentaram 85% no ano passado relativamente ao Seguro de Viagem);

3. O aumento de novas atividades económicas – como o car-sharing, exigem apólices adequadas à responsabilidade partilhada;

4. Os novos hábitos de desporto, com incorporação de componentes cada vez “mais radicais” exigem apólices de novos produtos;

5. o mundo cada vez mais digital, exigem apólices de “cyber-risks” de forma cada vez mais massiva para os consumidores;

* Continuamos a encontrar muitos sites de distribuidores de seguros e Seguradores onde o consumidor não tem acesso ao livro de reclamações, apesar do imperativo legal

Seguros: Tendências no consumo para 2019

- A **DIGITALIZAÇÃO** dos **DISTRIBUIDORES** e **SEGURADORES** deverá aumentar:
 1. Para acelerar a capacidade de interação com os consumidores;
 2. Para proporcionar cada vez mais, uma visão “customer-centric” e não processual;
 3. Para disponibilizar a totalidade da sua “prateleira de produtos”*

* No caso Brokers tornará evidente a sua diferenciação para os clientes – apresentando as soluções dos seus diversos “fornecedores- seguradores”. A sua derivada passará por evidenciar rankings de comparação face a diversos itens validados pela “CX”

satisfazer as necessidades crescentes dos clientes ↔ uma oportunidade mais receita e menores custos

