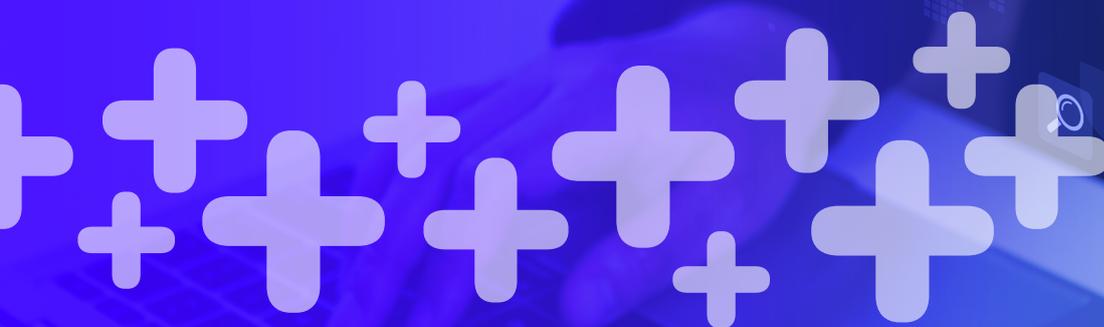


# Protegendo o futuro



Como a transformação digital redefine a experiência do cliente de seguros

O setor de seguros está em uma encruzilhada. As expectativas dos clientes mudaram drasticamente, impulsionadas pela digitalização acelerada e pelo aumento de experiências personalizadas. Hoje, os consumidores esperam respostas rápidas, serviços omnichannel e processos sem atrito. Diante desse cenário, a transformação digital não é apenas uma opção: é um imperativo estratégico para garantir a competitividade.

# Índice



- + **A nova era do seguro:** digital, ágil e centrado no cliente.
- + Expectativas do novo cliente digital em seguros.
- + **Transformação digital:** do back-office à experiência total.
- + **O futuro:** hiperpersonalização e ecossistemas integrados.
- + Conclusão.
- + **Atento:** Parceiro de Transformação para o Setor de Seguros.
- + Fontes.

# + A nova era dos seguros: digital, ágil e centrada no cliente

A digitalização mudou o jogo para as seguradoras. De acordo com um relatório da McKinsey, 80% dos clientes consideram a experiência que uma empresa oferece tão importante quanto seus produtos ou serviços <sup>[1]</sup>. As seguradoras estão adotando tecnologias como inteligência artificial (IA), processamento de linguagem natural (NLP) e dados em tempo real para melhorar a interação com seus usuários e otimizar a experiência do cliente.

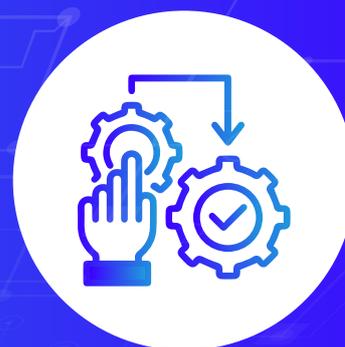
## Principais tendências no setor de seguros digitais:



Automação de sinistros usando inteligência artificial.



Chatbots inteligentes que operam 24 horas por dia, 7 dias por semana em canais digitais.



Aplicativos móveis intuitivos para autogerenciamento de políticas.

<sup>[1]</sup>McKinsey & Company. "The Future of Insurance: Customer Experience in the Digital Age". 2023.

# + Expectativas do novo cliente digital em seguros

Novos consumidores valorizam a personalização e o imediatismo. Um estudo da Accenture indica que 74% dos segurados estariam dispostos a receber serviços personalizados em troca do compartilhamento de seus dados <sup>[2]</sup>. Essa nova mentalidade está levando as seguradoras a redesenhar a jornada do cliente e otimizar todos os pontos de contato para oferecer experiências sem atrito.

## O que os clientes digitais procuram em seguros:



Processos de subscrição mais rápidos e simplificados.



Comunicação proativa, empática e personalizada.



Canais digitais integrados, seguros e em tempo real.

<sup>[2]</sup>Accenture. "Insurance Consumer Study". 2022.



## —+ Transformação digital: do back-office à experiência total

A transformação não acontece apenas no front-end. As seguradoras estão redesenhando seus processos internos com automação robótica de processos (RPA), ferramentas de análise avançada e soluções em nuvem. Isso permite que você ofereça uma experiência consistente e perfeita em todas as interações com o cliente, desde a assinatura até a reclamação.

## Impactos mensuráveis da transformação digital nos seguros:



Redução de **40%** nos tempos médios de resposta.<sup>[3]</sup>



Aumento de **30%** na satisfação do cliente (CSAT).<sup>[3]</sup>



Melhoria de **25%** na eficiência operacional geral.<sup>[3]</sup>

<sup>[3]</sup>Deloitte. "2024 Insurance Industry Outlook".

## ✦ O futuro: hiperpersonalização e ecossistemas integrados

A próxima fronteira é a hiperpersonalização orientada por dados. As seguradoras estarão cada vez mais conectadas aos ecossistemas de saúde, mobilidade e casa inteligente para antecipar necessidades, prevenir riscos e oferecer serviços proativos. De acordo com o Gartner, até 2027, 75% das seguradoras terão implementado plataformas digitais de atendimento integrado e preditivo [4].

### Principais projeções:



Aumento de políticas personalizadas e dinâmicas.



Modelos de seguro baseados em uso (UBI) e baseados em comportamento.



Integração de dispositivos IoT na avaliação de riscos e gestão de sinistros.

### Conclusão:

A transformação digital não é uma meta, mas um processo contínuo que redefine a maneira como as seguradoras se envolvem com seus clientes. Adotar tecnologias emergentes, redesenhar processos e focar na experiência do cliente é a receita para se manter competitivo no futuro. Inovação, agilidade e foco no cliente devem estar no centro da estratégia de todas as seguradoras.

[4]Gartner. "Top Strategic Technology Trends for Insurance 2023".



# + Atento: Parceiro de Transformação para o Setor de Seguros

Na Atento, entendemos que a experiência do cliente é o novo campo de batalha. Por isso, acompanhamos as seguradoras em seu caminho para a transformação digital com soluções de Business Transformation Outsourcing (BTO), combinando tecnologia, automação, consultoria especializada e talento humano..

Da automação de processos à implementação de assistentes virtuais e centros de experiência omnichannel, ajudamos as seguradoras a melhorar sua eficiência operacional, aumentar a satisfação do cliente e garantir seu futuro digital.

## Quer transformar a experiência do cliente em seguro?

### Descubra como podemos ajudá-lo.



# Referencias

- [1] McKinsey & Company. "The Future of Insurance: Customer Experience in the Digital Age". 2023.
- [2] Accenture. "Insurance Consumer Study". 2022.
- [3] Deloitte. "2024 Insurance Industry Outlook".
- [4] Gartner. "Top Strategic Technology Trends for Insurance 2023".
- [5] Capgemini & Efma. "World Insurance Report 2023".
- [6] HubSpot. "SEO for Financial Services: Best Practices in 2024".
- [7] Google Search Central. "SEO Starter Guide".

ATENTO