

Elaborada no Brasil, a terceira edição da série de estudos sobre OPIN almeja funcionar como ferramenta estratégica de consulta para todo o mercado de seguros no Brasil

A Capgemini Brasil anuncia o lançamento da terceira edição de seu estudo “Análise de Mercado do Open Insurance: desafios, oportunidades e estratégias”, que apresenta uma visão atualizada e completa do mercado brasileiro de seguros sobre o tema e demonstra uma significativa evolução do conceito de Open Insurance (OPIN) no país. O já tradicional estudo, elaborado pela Capgemini Brasil em parceria com o consultor Francisco Galiza e com o apoio da AWS, chega em sua terceira versão com um formato mais robusto e diversificado e revela constatações importantes sobre as perspectivas do OPIN, incluindo sua evolução rumo ao Open Finance. Apesar de sua evolução ser inevitável e trazer um forte impacto para o mercado de seguros local, o assunto ainda apresenta pontos de atenção, dado que divide o setor e permanece pouco compreendido, principalmente pelos corretores e pela sociedade em geral (conforme a visão dos participantes).

Com um universo de pesquisa ampliado, a parte quantitativa da pesquisa deste ano contou com uma participação 161% superior comparada à versão anterior, totalizando 204 entrevistados. Para garantir um cenário mais diversificado de respondentes, foram incluídos novos participantes com atuação direta no setor, como os corretores de seguros, que corresponderam a 46% , respectivamente. Em relação aos cargos ocupados pelos entrevistados, 50% correspondem aos proprietários ou presidentes de empresas do setor de seguros e 16% é composto por diretores.

Em mais uma inovação, a edição inclui um levantamento qualitativo realizado por meio de 19 entrevistas individuais com executivos líderes de seguradoras, resseguradoras, corretoras, insurtechs e dirigentes de entidades de seguros do país, o que conferiu uma abordagem analítica e mais estratégica ao material. Entre os entrevistados individualmente, 42% correspondem às Seguradoras, seguidos por representantes de Entidades com 26%, executivos de Corretoras com 21% e, finalmente, Insurtechs e Resseguradoras representadas por 5% cada.

“Essa série de estudos sobre OPIN, que agora se encontra na sua 3ª edição, foi inteiramente realizada no país pelo time de especialistas da Capgemini Brasil, foi iniciada em 2022 e já se tornou uma ferramenta estratégica essencial para tomada de decisão dos líderes brasileiros desse segmento”, comemora **Renata Ramos**, vice-presidente para Seguros da empresa. “Nossa recente pesquisa constata que o crescimento das iniciativas rumo à implementação do OPIN é inevitável e, portanto, deve passar a fazer parte da agenda estratégica dos executivos tomadores de decisão do setor”, complementa Renata.

“Temos registrado esse movimento desde o seu surgimento, em 2021, e seguimos com a realização de estudos anuais, cada vez mais abrangentes, que oferecem ao mercado um cenário claro no tange o desenvolvimento, desafios e oportunidades dessa iniciativa. Nossos estudos nos conferem uma expertise de mercado ímpar e reforça nosso posicionamento como parceiro estratégico de negócios para nossos clientes na região”, conclui a executiva.

Os dados do estudo revelam uma percepção otimista em relação ao impacto causado pelo OPIN no mercado e os resultados mostram que o desenvolvimento da iniciativa é inevitável, principalmente devido ao alinhamento existente com o movimento de Open Finance, que atualmente se encontra em franco desenvolvimento. No entanto, uma parte importante dos executivos pesquisados continuam céticos a respeito do potencial de negócios esperado para Open Insurance e, apesar de estarem bastante ciente de suas obrigações regulatórias, ainda receiam incorrer em investimentos e movimentos mais significativos nessa direção.

“Juntamente com o OPIN, o formato e o conteúdo de nossos estudos vêm evoluindo ao longo dos anos. A nova edição traz importantes melhoramentos tanto em seu formato como no conteúdo, já que registrou um importante aumento no número de respondentes e contou com a valiosa participação de corretores, além da análise individual de importantes líderes nacionais do setor”, analisa **Gustavo Leança**, Diretor de Soluções para Seguros na Capgemini Brasil. “Apesar de ainda

ser pouco compreendido, principalmente pelo universo de corretores e pelos consumidores finais, (conforme percepção dos respondentes), o OPIN é uma iniciativa que veio para ficar e seguramente viabilizará parte do imenso potencial de crescimento do setor por meio de transformações como a criação de ofertas hiperpersonalizadas, precificações mais eficientes, processos otimizados (ex.: onboarding e portabilidade) e a transformação no papel do corretor”, avalia Leança. “O OPIN precisa ser visto como um meio e não como um fim; ele nada mais é do que uma “plataforma” onde os dados dos clientes terão espaço para serem transacionados e lidos, e isso permitirá chegar aos fins desejados, que são, melhores ofertas, satisfação do cliente e crescimento do mercado de Seguros”, conclui o executivo.

Francisco Galiza, catedrático pela Academia Nacional de Seguros e Previdência (ANSP) e parceiro dessa iniciativa desde a primeira edição afirma que “como todo novo processo, o OPIN ainda enfrentará muitos desafios, mas verificamos que 2023 já foi um ano de maior estabilidade regulatória e iniciativas concretas já realizadas, como o dashboard de consulta da Fase 1, lançado pela CNseg, o início da fase de compartilhamento, o reforço da estrutura de governança para melhor acesso às informações, o lançamento do curso de OPIN pela Escola Nacional de Seguros (ENS) e o anúncio das primeiras candidatas à SPOCs brasileiras, entre outras iniciativas”.

“A metodologia e a técnica desenvolvidas nesses estudos para acompanhamento do avanço de OPIN no mercado brasileiro têm provado ser muito útil ao setor, que já demonstra expectativa e uma ótima receptividade em relação às nossas análises”, complementa Galiza.

Em sequência às edições anteriores, a pesquisa atual destacou nove temas considerados os mais relevantes para os profissionais que atuam no segmento de seguros nacional, que são: 1. A situação atual da iniciativa e as expectativas do mercado; 2. O início dos primeiros efeitos práticos; 3. Os desafios e as oportunidades; 4. O grau de conhecimento do mercado sobre a iniciativa; 5. Os seguros mais afetados pelo OPIN; 6. Os impactos do OPIN nos agentes do setor; 7. Como aprimorar o modelo de OPIN; 8) A relação de OPIN com Open Finance e 9. Os indicadores operacionais de OPIN. Entre esses tópicos, alguns já haviam sido pesquisados nas versões anteriores enquanto outros pertencem apenas à última edição.

A seguir destacamos os principais resultados da versão atual da pesquisa:

- Dentro da expectativa sobre o impacto de OPIN entre os players do mercado brasileiro, 78% dos entrevistados acreditam que a iniciativa trará consequências relevantes no longo prazo. Essa expectativa mostrou-se similar ao primeiro estudo, no qual 80,3% dos respondentes afirmaram o mesmo. De forma segmentada, 70% dos corretores, acreditam no impacto, mas os 24% atribuídos à resposta “não sei” ainda demonstram a baixa compreensão do assunto por este canal de distribuição.
- Em relação ao questionamento sobre a possibilidade do OPIN trazer bons frutos ao mercado brasileiro, 64% dos respondentes da parte quantitativa mostraram-se “otimistas” ou “muito otimistas” em relação aos benefícios projetados. Quando analisados de forma separada, a avaliação sobre o otimismo apenas dos corretores de seguros baixa para 51% e 49% deles não acreditam que haverá benefícios ou apenas não sabem. Na porção qualitativa houve maior diversidade de respostas, fato que reflete a complexidade do momento analisado de forma bem distinta entre os agentes financeiros pesquisados.
- Quanto ao surgimento dos efeitos práticos de OPIN numa visão mais temporal, a pesquisa demonstra que 50% dos respondentes dessa edição indicam que os resultados aparecerão a partir de 2025, opinião que já havia sido revelada nas edições anteriores.
- Sobre os desafios de OPIN, 73% acreditam que o maior desafio do está no entendimento da sociedade, que ainda não compreendeu como ele funciona de fato. Em segundo lugar aparecem o “envolvimento do corretor”, com 58%, seguido pelos “aspectos de tecnologia”, como o custo dos projetos, a segurança cibernética, a gestão de dados e, por último, questões regulatórias.
- Quanto aos desafios citados em perguntas abertas, foi possível identificar uma grande semelhança nas conclusões de ambas as pesquisas (quantitativa e qualitativa), como a falta de cultura do consumidor na compra digital de seguro, o risco de uma guerra de preços de

seguros, como ocorre hoje em dia com o seguro de autos, desafios tecnológicos como segurança cibernética e o baixo grau de entendimento dos corretores em relação à iniciativa, bem como dificuldades para engajá-los. Já em relação às oportunidades, verificou-se uma gama mais extensa de pontos de vista colocados, como a oportunidade de conhecer melhor os consumidores, a redução na fricção de processos como onboarding e portabilidade, melhora em processos como precificação e análise de fraude, o acesso a mais informações financeiras dos clientes, dentre outras.

- Quanto ao grau de conhecimento individual e do mercado em relação ao preparo para o Open Insurance, os dados aparecem estáveis, o que indica preocupação, dado que estamos rumando para o ano final da implementação do OPIN e os indicadores ainda permanecem médio-baixos. No quesito autoavaliação, os respondentes se avaliaram com conhecimento 6,7 numa nota de 0 a 10. Quando questionados sobre o quanto o mercado estaria entendendo o OPIN, a nota ficou em 4,9 (de 0 a 10 - e 0,3 pontos abaixo da 2ª edição), e, finalmente, quanto à Sociedade estaria entendendo o Open Insurance, a nota ficou em 2,3 nessa mesma escala, e 0,1 pontos abaixo da edição anterior.
- Finalmente, foi perguntado sobre a percepção sobre o grau de preparação tecnológica do mercado e a nota ficou em 5,2, também 0,1 pontos abaixo da 2ª edição.
- Em relação ao entendimento do mercado sobre as SPOCs (Sociedade Processadora de Ordem do Cliente), foram estabelecidas notas de 0 a 10 para esse quesito. Elas também permaneceram baixas, com a avaliação individual na casa dos 5,29, do mercado em 3,49 e da sociedade posicionada com apenas 1,54. O resultado segmentado revela que um terço dos corretores ainda não compreendeu o que é uma SPOC, o que significa que há um grande trabalho informativo e educacional a ser realizado nesse sentido, pois eles serão as SPOCs do futuro.
- Na questão sobre os tipos de seguros mais afetados pelo OPIN, incluída apenas na pesquisa qualitativa, aparecem os produtos de comercialização mais simples que envolvem grande volume de dados da pessoa física como Auto, Prestamista, Vida, Previdência e Residencial, mantendo-se as conclusões das edições anteriores. Com a evolução da iniciativa, verifica-se o surgimento dos “produtos transacionados via canal bancário”, que já demonstra seu potencial comercial devido à evolução do Open Finance. Outro potencial que desperta em relação às novas oportunidades de negócios é a provável aceleração da portabilidade, favorecida pelo compartilhamento de dados.
- Sobre a questão de quem seriam os mais impactados pelo OPIN, as versões anteriores do nosso estudo demonstravam um impacto positivo sobre segurados, seguradoras, prestadoras de serviços, entre outros. No entanto, o corretor era visto como um agente que teria impacto negativo, devido a não inclusão inicial desses profissionais no ecossistema de Open Insurance. No levantamento atual, houve uma grande reversão desse conceito, com o impacto positivo sobre os corretores chegando a 18%, o que já demonstra uma percepção positiva dos pesquisados em relação à situação do corretor.
- Quando perguntados sobre sugestões de como aprimorar o modelo de OPIN, a atividade de “Divulgação de Benefícios” lidera com 72%, seguida pelas práticas de “Capacitação e Treinamento”, com 50%, “Exemplos Práticos”, com 30% e um apelo velado para “Menos Regulação” aparece em quarto lugar com 18% das sugestões.

Finalmente, o estudo avalia as expectativas do impacto do Open Finance (quando da sua interoperabilidade com o OPIN) no mercado de Seguros, e o resultado é bastante sólido. A maioria dos executivos entrevistados e das respostas quantitativas demonstrou que há uma expectativa de que as seguradoras se beneficiarão do Open Finance conhecendo melhor seus clientes. O surgimento de novas oportunidades de negócio e a efetivação de promessas de cross selling e up selling surgem também nesse contexto com viés positivo.

Íntegra do Estudo “[Análise de Mercado do Open Insurance: desafios, oportunidades e estratégias](#)”

Fonte: Capgemini, em 27.02.2024.