

A época está bem propícia para previsões, já que a incerteza é elevada.

A empresa de consultoria McKinsey divulgou recentemente o texto “Insurance productivity 2030: Reimagining the insurer for the future”, especulando como será o mercado de seguros em 2030.

<https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/insurance-productivity-2030-reimagining-the-insurer-for-the-future#>

A colocação principal é que as seguradoras precisarão melhorar a sua produtividade, com contenção de despesas e a busca pelo digital.

Na tabela abaixo, algumas conclusões do estudo, com o que pode acontecer em dez anos.

Variável	O que pode acontecer?
Produtos	• Duas mudanças principais. • Simplificação de produtos, para melhorar a satisfação do cliente e aumentar a produtividade. • Diminuição no portfólio, já que a especialização irá promover a diminuição das despesas operacionais.
Distribuição	• Utilização de vários canais, de forma complementar. A venda estará fortemente apoiada por tecnologia.
Precificação	• Automatização de muitos processos na definição das taxas com inteligência artificial. • Somente em grandes riscos ou em seguros bem específicos que poderá acontecer.
Emissão	• A maioria dos processos será de forma eletrônica ou por atendimento digital. Caso o cliente queira em papel, haverá custo por isso.
Sinistros	• Muitas tarefas serão automatizadas. • Em muitos casos, a utilização de inteligência artificial na lição como avaliação de fraudes. • Os seres humanos serão usados em indenizações mais complexas e em alguns casos para mostrar empatia com os clientes.

Fonte: Francisco Galiza/Rating de Seguros, em 03.11.2020