

A KPMG realizou um levantamento analisando os quatro padrões de retomada dos 40 principais setores da economia brasileira após um ano de início da pandemia da covid-19. Segundo estudo, o setor de seguros está no estágio de "crescimento" em que as empresas escalam o pós pandemia com o comportamento do consumidor favoravelmente alterado durante a crise. Na primeira edição da pesquisa realizada em abril do ano passado, o segmento estava fase chamada "retorno ao normal" em que as empresas sofreram efeitos da recessão do distanciamento social do consumidor.

Com relação à nova realidade para o setor de seguros, o relatório apontou as seguintes:

Estratégia: essa nova realidade destacou ainda mais a necessidade de as seguradoras simplificarem, melhorarem, automatizarem e digitalizarem os processos de ponta a ponta. Haverá uma maior percepção da necessidade de transformar digitalmente todo o ecossistema, como forma também de tornar os processos mais simples e ágeis.

Colaboradores: As novas formas de trabalho que as seguradoras e os colaboradores estão vivenciando, provavelmente, vieram para ficar e provocarão uma transformação dos modelos de trabalho. Nesse cenário, é importante assegurar que os profissionais tenham as habilidades e a disposição para embarcar no mundo digital, promovendo o desenvolvimento de habilidades e competências considerando o novo normal.

Estrutura de capital: Necessidade de reforçar a eficiência da estrutura de capital e o monitoramento dos níveis de solvência regulatórios, considerando um cenário de taxas de juros mais baixas e maior volatilidade.

Gestão de riscos: Fortalecer as políticas de gestão de riscos e governança, para responder às incertezas que afetam a volatilidade, juros mais baixos, bem como os riscos relacionados aos ataques cibernéticos, que são acentuados num ambiente externo. Um novo conceito de gerenciamento de exposição de risco de seguro pode ajudar as seguradoras a progredir e planejar quais sinistros são recebidos para oferecer um melhor atendimento aos clientes.

Modelo de negócios: aceleração do processo de transformação digital, aumentando a automação das operações e interações com os clientes. Revisão das estratégias de canais de distribuição para atender a essa demanda. Seguradoras potencialmente passarão a avaliar de forma mais contundente alianças e parcerias com insurtechs por meio das quais os recursos digitais podem ser mais rapidamente incorporados.

Modelo operacional: Foco na eficiência operacional como fator competitivo, tanto na perspectiva de precificação, quanto na rentabilidade. A oportunidade digital para as seguradoras vai além das interações entre clientes e corretores, a nova realidade destacou ainda a necessidade de as seguradoras simplificarem, melhorarem e digitalizarem diversos processos para serem capazes de responder com mais agilidade às demandas do cliente, bem como realinhar sua estrutura de custos.

Mudanças de hábitos dos consumidores: Houve um interesse maior pelos produtos de vida e de saúde, além de seguros residenciais e de riscos cibernéticos, considerando os novos hábitos e a nova realidade experimentada pelos consumidores. Além disso, as preferências dos consumidores por interagir via plataformas digitais também apoiam esta tendência. As seguradoras deverão responder a isso com a criação de novos produtos para atender a esse novo interesse, bem como repensando seu modelo de negócio e operacional para ter capacidade de responder, de forma mais ágil, com produtos personalizados.

"A pesquisa mostrou que o setor de seguros avançou no que diz respeito à retomada de crescimento um ano após o início da pandemia. Na nova realidade, podemos considerar aspectos que estão impulsionando o setor como transformação digital, resiliência, inovação e colaboração",

analisa a sócia líder de seguros da KPMG, Érika Ramos.

Sobre a pesquisa "Tendências e a nova realidade - 1 ano de covid-19"

O documento da KPMG traz informações relevantes e um balanço sobre como as empresas vêm respondendo aos desdobramentos desde o início da crise. De acordo com a pesquisa, podem ser consideradas em "processo de crescimento", as indústrias em que os investidores percebem o potencial de liderar e fornecem capital para escalar agressivamente durante a recuperação. Já no "retorno ao normal", essas organizações são vistas como essenciais e se recuperarão mais rapidamente à medida que a demanda do consumidor retornar em volumes semelhantes. No terceiro estágio intitulado no relatório como "transformar para emergir" estão as indústrias e empresas que precisam se transformar para emergir mais fortes e mais alinhados com as mudanças nas prioridades e nos padrões comportamentais dos consumidores. Por fim, "em reiniciar", essas organizações lutam para se recuperar da covid-19 devido à demanda permanentemente reduzida por ofertas, capital insuficiente para evitar recessão prolongada ou má execução da transformação digital.

"A análise destaca que líderes de diferentes mercados têm buscado enfrentar esse momento com resiliência, informação e planejamento estratégico, de modo a antecipar possíveis entraves e obstáculos e, assim, obter os resultados esperados mesmo em um período complexo e desafiador. O estudo aponta as especificidades dos setores abordados, incluindo as tendências, as medidas que as empresas têm adotado para mitigar os reflexos do atual cenário, os principais desdobramentos observados neste último ano, as lições aprendidas e os riscos inerentes aos mercados", finaliza o sócio de clientes e mercados da KPMG no Brasil e América do Sul, Jean Paraskevopoulos.

O documento completo está disponível no seguinte link:

<https://home.kpmg/br/pt/home/insights/2021/04/negocios-nova-realidade.html>

Fonte: Viveiros, em 10.06.2021