



O Impacto dos Pagamentos Digitais na Transformação dos Seguros ✓



Introdução

O setor de seguros está passando por uma transformação significativa impulsionada pela digitalização e pelo avanço das tecnologias financeiras. **Os pagamentos digitais emergem como um dos principais catalisadores dessa mudança**, trazendo maior agilidade, segurança e conveniência para consumidores e empresas. Neste material, você acompanhará dados e análises sobre como essas inovações estão remodelando o setor de seguros no Brasil.

Exploraremos informações relevantes sobre o mercado global e nacional de seguros, identificaremos tendências e desafios específicos do Brasil, e destacaremos o papel das insurtechs na promoção da digitalização. Além disso, você verá as **principais tendências esperadas para 2024**, com ênfase nos impactos ambientais, e apresentaremos **cases de sucesso** que ilustram a aplicabilidade e os benefícios das novas tecnologias no setor.

Este material é destinado a profissionais do mercado de seguros, investidores e entusiastas de tecnologia que buscam compreender as mudanças em curso e identificar oportunidades emergentes.

Boa leitura!

Capítulo 1

Dados sobre o Setor de Seguros no Brasil e no Mundo





Panorama global

O setor de seguros global apresentou um crescimento importante em 2023, refletindo a resiliência e adaptação da indústria diante de um cenário econômico volátil. De acordo com o [Allianz Global Insurance Report](#), o crescimento do setor foi de aproximadamente **7,5% em 2023**, um avanço excepcionalmente forte, especialmente quando comparado aos anos anteriores. Este desempenho robusto foi impulsionado por uma recuperação econômica global e a crescente demanda por produtos de seguro em todas as regiões.

Ao projetar o futuro, os dados mostram um cenário positivo. Segundo dados da [Statista](#), o mercado global de seguros está projetado para **crescer cerca de um trilhão de dólares entre 2023 e 2028**, alcançando um valor de quase US\$10 trilhões. Esse crescimento será alimentado por inovações tecnológicas, expansão dos seguros cibernéticos e novas linhas de produtos que atendem às mudanças nas expectativas dos consumidores e aos riscos emergentes.



Crescimento global do setor de seguros

+7,5%
em 2023

US\$10tri
até 2028

Fonte: Allianz Global Insurance Report/Statista

Esmiuçando um pouco mais o setor, nem todos os segmentos tiveram o mesmo desempenho. Segundo dados da [Deloitte](#), os prêmios de seguros de não vida aumentaram apenas 0,5% em termos reais em 2022, uma taxa bem abaixo da média de 10 anos, que foi de 3,6%. Esse crescimento modesto foi influenciado por diversos fatores, incluindo desafios econômicos e o aumento dos custos de sinistros.

Apesar disso, as receitas dos prêmios são projetadas para continuar crescendo, segundo dados da [EY](#), com foco especial em seguros cibernéticos e outras novas linhas de produtos. As seguradoras estão cada vez mais voltadas para adaptar suas ofertas às necessidades modernas, como proteção contra ameaças digitais, refletindo uma transformação contínua na indústria.

O setor de seguros no Brasil

No Brasil, o setor de seguros também mostrou uma performance impressionante em 2023. Segundo dados da Superintendência de Seguros Privados ([Susep](#)) e do [Ministério da Fazenda](#), o mercado cresceu 9%, com arrecadações totais ultrapassando R\$380 bilhões. Este crescimento foi impulsionado principalmente pelos segmentos de seguros de danos e pessoas, excluindo-se o VGBL (Vida Gerador de Benefício Livre), que fecharam o ano com uma arrecadação de R\$187,63 bilhões.

A penetração do seguro no PIB brasileiro, embora ainda modesta em comparação com economias desenvolvidas, representa cerca de 4% do PIB nacional. Este dado evidencia um potencial de



crescimento significativo, especialmente com a crescente digitalização e adoção de tecnologias inovadoras.

A Confederação Nacional das Seguradoras ([CNseg](#)) projeta um crescimento ainda mais forte para 2024, estimando um aumento de **11,7%** para o setor segurador, baseado em um cenário onde o PIB do Brasil cresça 2,5%. As previsões apontam que o setor de seguros continuará a crescer **acima de 10% em 2024**, com destaque para o segmento de seguros rurais, que vem se consolidando como um importante motor desse crescimento.

De acordo com dados do [Sindisegsp](#), com projeções até 2030, espera-se que o setor de seguros no Brasil represente **10% do PIB**, o que demonstra sua crescente importância econômica e potencial de contribuição para a estabilidade financeira do país. Nos primeiros meses de 2024, o setor já vem apresentando fortes resultados, com um crescimento de 17,3% no primeiro bimestre e uma alta de 12,5% apenas em janeiro.

Os seguros de vida no Brasil têm se destacado positivamente. De acordo com levantamento da Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (FenaPrevi) publicado pelo [Valor Econômico](#), em 2023, o volume de prêmios emitidos pelo segmento de seguro de vida individual atingiu **R\$14,7 bilhões**, uma expansão de 20,8% em relação ao ano anterior.

Desde 2019, **esse salto foi de 144%**, refletindo uma maior conscientização sobre a necessidade de planejamento financeiro e os investimentos das seguradoras em produtos inovadores e tecnologias emergentes. O seguro de vida coletivo também apresentou crescimento, arrecadando R\$15,6 bilhões em prêmios no mesmo ano, um aumento de 5,6% em comparação a 2022 e de 31% desde 2019

Em 2023, o seguro de vida representou quase metade (48%) da arrecadação de seguros de pessoas, totalizando R\$62,5 bilhões em prêmios, com uma alta de 8%, batendo recorde pelo sétimo ano consecutivo. Esses números ressaltam a importância crescente dos seguros de vida no portfólio das seguradoras brasileiras e a confiança dos consumidores nesses produtos.



Crescimento do setor de seguros no Brasil

+17,3%

no primeiro bimestre de 2024

+11,7%

de crescimento anual estimado para o ano

10%

do PIB brasileiro até 2030

Fonte: CNseg / Sindisegsp

Capítulo 2

Tendências de Pagamentos e Inadimplência no Setor de Seguros no Brasil





O setor de seguros no Brasil está passando por transformações significativas impulsionadas pela digitalização e pela adoção de novas tecnologias. Uma área crítica e em constante evolução é a **gestão de pagamentos e inadimplência**, especialmente no contexto pós-pandêmico. Isso porque é inegável que a pandemia acelerou a necessidade de inovação e, hoje, as seguradoras estão focadas em melhorar a eficiência dos processos de recebimento para **mitigar os riscos financeiros** associados à inadimplência.

Desafios de Inadimplência

A inadimplência continua sendo um grande desafio para o setor de seguros brasileiro. De acordo com dados da [CDL e SPC Brasil](#), o número de inadimplentes no Brasil teve um pequeno aumento em janeiro de 2024, atingindo 66,96 milhões de brasileiros, comparado ao mês anterior. Esse crescimento pode ser atribuído a diversos fatores, incluindo a falta de planejamento financeiro pessoal e a perda de renda, que são motivos significativos para a inadimplência percebidos pelos brasileiros.

De acordo com o [Raio X da Inadimplência Brasileira](#), estudo da MFM Tecnologia e do Instituto Locomotiva, em termos de dívida, 77% dos lares brasileiros possuem algum tipo de dívida, com o cartão de crédito liderando a lista. Além disso, contas básicas como água, luz e gás lideram a inadimplência em seis estados brasileiros. Esses dados ressaltam a dimensão do problema e a necessidade de soluções eficazes para mitigá-lo.

Diante deste contexto, é indiscutível que a inadimplência continua

sendo um desafio significativo para o setor de seguros. Com o aumento da inadimplência entre os consumidores, as seguradoras estão buscando alternativas para mitigar esses riscos e melhorar sua eficiência operacional. A inadimplência afeta diretamente a lucratividade imediata das seguradoras, impactando também a capacidade de inovação e expansão do setor. Em um cenário onde a inadimplência pode prejudicar gravemente o fluxo de caixa, a busca por soluções que garantam a regularidade dos pagamentos é vital.

Soluções Tecnológicas

Para enfrentar esses desafios, muitas seguradoras e insurtechs estão adotando tecnologias avançadas de pagamentos recorrentes. Soluções inteligentes, como o **Renova Cartões**, funcionalidade exclusiva da Vindi, além das **retentativas automáticas de pagamento**, têm se mostrado eficazes para reduzir a inadimplência e manter a regularidade dos recebimentos. Essas soluções permitem que as seguradoras gerenciem melhor seus fluxos de caixa e reduzam a necessidade de intervenção manual, aumentando a eficiência operacional.

Além disso, o uso de **hubs de pagamento** permite uma abordagem unificada entre diferentes bancos, facilitando o processo de emissão de boletos online e melhorando a experiência do cliente. Estas plataformas centralizadas integradas garantem que os clientes possam pagar suas apólices de maneira mais conveniente e transparente, o que contribui significativamente para a redução da inadimplência.



Outro ponto importante é oferecer opções diversificadas de pagamento, como boleto bancário, cartão de crédito, Pix e o mais recente **BolePix**, pois essa maior flexibilidade aos clientes proporciona a melhora da taxa de sucesso nos recebimentos.

Soluções que ajudam a acabar com a inadimplência na sua seguradora!

Conheça as soluções da Vindi que já ajudaram a recuperar mais de R\$900 milhões em pagamentos que seriam perdidos

[Acabe com a inadimplência agora](#) 🚀



Conformidade com a LGPD

Outro ponto importante para as seguradoras atualmente, é garantir que suas ferramentas estejam em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Isso porque a segurança dos dados é uma prioridade crescente e deve ser motivo de atenção, especialmente para as empresas que recebem pagamentos online.

Por isso, é preciso contar com soluções de pagamento certificadas

pelo **PCI Compliance**, como a Vindi, que garante transações seguras e ajustadas às exigências legais. Isso não só melhora a confiança dos consumidores, mas também ajuda as seguradoras a evitar multas e sanções associadas ao descumprimento da LGPD. A implementação de medidas robustas de **proteção de dados** é fundamental para garantir a integridade das operações e a confiança do mercado.

Impacto dos Pagamentos Digitais

Os pagamentos digitais emergem como uma solução poderosa para enfrentar os desafios da inadimplência. A adoção de métodos de pagamento como carteiras eletrônicas, Pix e outras soluções de transferência rápida, tem facilitado a vida dos consumidores, melhorando a experiência do usuário. Esta digitalização dos pagamentos permite maior flexibilidade e rapidez, contribuindo para uma redução na taxa de inadimplência.

Para se ter uma dimensão do impacto desses meios de pagamentos, segundo dados do Banco Central, em 2023, o Pix foi responsável por **39% das transações de pagamento no Brasil**. O método de pagamento instantâneo tem se consolidado como um dos mais populares entre os brasileiros devido à sua rapidez e praticidade.

Nas seguradoras, o uso do Pix traz maior flexibilidade e rapidez nas transações, o que é benéfico tanto para os clientes segurados quanto para as corretoras de seguros. A facilidade de uso e a segurança do Pix são fatores que têm aumentado sua adoção no



setor. Além disso, com a adoção do Pix, corretoras de seguros têm observado uma **modernização dos processos de pagamento**, o que contribui para uma gestão mais eficiente e ágil.

Mais recentemente, com a inserção e popularização do BolePix, uma versão que reúne a facilidade do boleto e a modernidade do Pix na mesma fatura, tanto consumidor quanto seguradora incluem mais um método em seu portfólio, com a flexibilidade que de que o segurado escolhe se efetua o **pagamento via QR Code**, para fazer pagamentos via Pix ou, ainda, se efetua o pagamento através do **código de barras**, uma preferência ainda presente para muitos.

 Vindi

BolePix Vindi:

A simplicidade do boleto e a modernidade do Pix na mesma fatura para descomplicar seus pagamentos!

[Comece a usar](#) →



Sinistros Pagos e Resseguros

Segundo dados do Sindisegsp, em 2023 o setor de seguros no Brasil pagou cerca de R\$190 bilhões em indenizações e benefícios, um aumento significativo em comparação aos anos anteriores. Esse montante inclui seguros de saúde, vida, automóvel, entre outros.

De acordo com informações da [IRB](#), o mercado de resseguro também viu um aumento substancial, com prêmios emitidos alcançando cifras recordes. As seguradoras contrataram R\$2,8 bilhões em resseguros no primeiro mês do ano, alta de 3,6% em relação a janeiro de 2023. Isso reflete a capacidade de pagamento das seguradoras e a importância de boas práticas de gestão financeira.

Essas informações enfatizam a importância de tecnologias inovadoras e soluções de pagamentos eficientes para alcançar a sustentabilidade financeira e operacional no setor de seguros no Brasil. A combinação de avanços tecnológicos, conformidade regulatória rigorosa e estratégias eficientes de gestão de pagamentos está posicionando o setor de seguros para um futuro mais escalável e próspero.

Capítulo 3

Insurtechs e a Transformação Digital das Seguradoras no Brasil





As insurtechs têm sido verdadeiras protagonistas na revolução digital do setor de seguros no Brasil. Essas startups têm desafiado o status quo, promovendo a inovação através da análise de dados, **inteligência artificial** e blockchain. Além disso, estão utilizando tecnologias avançadas para oferecer produtos personalizados e processos mais ágeis.

As **insurtechs** estão não apenas melhorando a eficiência operacional, mas também criando novas oportunidades de negócios. O uso de algoritmos avançados permite uma avaliação de risco mais precisa e uma **precificação dinâmica**, adaptada ao perfil real dos clientes. Esse movimento está forçando as seguradoras tradicionais a repensarem suas estratégias e a investirem pesadamente em tecnologia.

Expansão do Mercado de Insurtechs

O mercado brasileiro de insurtechs está em plena expansão, com várias empresas emergentes desenvolvendo soluções inovadoras para diversos segmentos de seguros. As insurtechs estão desempenhando um papel importante na modernização do setor, trazendo agilidade, eficiência e personalização para os serviços de seguros.

Segundo a CNseg, iniciativas como o Plano de Desenvolvimento do Mercado de Seguros (PDMS) visam aumentar a parcela da população atendida pelos produtos de seguros em 20% até 2030.

Big Data & Analytics

Uma das principais tendências no setor é a utilização de grandes volumes de dados para entender melhor os clientes e personalizar ofertas de seguros. As seguradoras estão investindo intensivamente em técnicas de Analytics que permitem extrair insights valiosos e otimizar processos internos.

A análise de dados ajuda as empresas a prever comportamentos, identificar riscos e oportunidades, além de personalizar produtos e serviços para atender às necessidades específicas de cada cliente. O uso eficiente de Big Data está transformando a maneira como as seguradoras operam, tornando-as mais ágeis e responsivas às demandas do mercado.

Inteligência Artificial (IA) e Machine Learning (ML)

Outra inovação significativa é a aplicação de Inteligência Artificial (IA) e Machine Learning (ML) no setor de seguros. Essas tecnologias estão sendo usadas para automatizar processos como a regulação de sinistros e a precificação de prêmios. Durante a pandemia, por exemplo, as seguradoras conseguiram adaptar seus modelos de precificação para considerar novos riscos desconhecidos, como a COVID-19.

A IA e o ML permitem uma análise mais precisa e rápida dos dados, ajudando as seguradoras a tomar decisões mais informadas e a



oferecer produtos mais competitivos e personalizados.

Portais de Autoatendimento e Soluções em Nuvem

Para melhorar a experiência do cliente e aumentar a eficiência operacional, as seguradoras estão investindo em portais de autoatendimento para segurados e corretores. Essas plataformas digitais permitem que os clientes acessem informações, façam reivindicações e gerenciem suas apólices de forma conveniente e rápida.

Além disso, as ferramentas baseadas em nuvem são cada vez mais utilizadas para agilizar o atendimento e a gestão de informações, proporcionando maior flexibilidade e segurança.

Impacto da Pandemia na digitalização das seguradoras

A pandemia de COVID-19 foi um catalisador para a aceleração da digitalização no setor de seguros. Com as medidas de distanciamento social, houve uma necessidade urgente de se adaptar a novas formas de interação com os clientes e de gerenciamento interno. Segundo pesquisa destacada pela InfoMoney, a pandemia impulsionou a digitalização dos seguros no Brasil, resultando em uma rápida adoção de tecnologias digitais pelas seguradoras. Essa transformação digital não só melhorou a

eficiência e a resiliência das operações, mas também abriu novas oportunidades para inovação e crescimento.

Como Seguradoras Tradicionais Podem se Tornar Insurtechs

Para concorrer nesse mercado dinâmico, muitas seguradoras tradicionais estão se reinventando e adotando estratégias de insurtech para permanecer competitivas. A transformação digital pode ser alcançada através de várias abordagens, veja algumas que já estão dando certo:

- 1 Parcerias e Aquisições:** Uma abordagem eficaz é formar parcerias estratégicas ou adquirir startups insurtech. Isso permite que as seguradoras tradicionais integrem rapidamente novas tecnologias e capacidades inovadoras. Um exemplo notável é a Porto Seguro, que adquiriu a startup Kakau Seguros, uma insurtech focada em seguros por assinatura e proteção sob demanda.
- 2 Inovação Interna:** Criação de laboratórios de inovação e unidades de negócio dedicadas à experimentação e desenvolvimento de novas tecnologias. A SulAmérica, por exemplo, lançou um laboratório de inovação para desenvolver soluções digitais e transformar a experiência do cliente.



- 3 Investimento em Tecnologia:** Adotar tecnologias emergentes como IA, ML, Big Data, e soluções em nuvem para melhorar processos internos e criar novos produtos. Essa digitalização permite que as seguradoras tradicionais se aproximem dos padrões operacionais das insurtechs.
- 4 Foco no Cliente:** Implementar plataformas de autoatendimento, aplicativos móveis e canais digitais para alcançar uma maior conveniência e interação com o cliente. A Bradesco Seguros, por exemplo, vem investindo intensamente em sua transformação digital para oferecer serviços mais personalizados e eficientes aos seus clientes.

Essas estratégias demonstram que a transformação digital não é apenas uma tendência, mas uma necessidade para seguradoras tradicionais que desejam prosperar no ambiente competitivo e inovador do mercado atual.

Transformação Digital e Modernização de pagamentos é com a Vindi!

Conheça todas as formas de pagamentos disponíveis para a sua seguradora

[Fale com um especialista](#) 



 Cartão de crédito

 Boleto bancário

 PIX

 Vindi

Capítulo 4

Principais Tendências e Desafios do Setor de Seguros no Brasil para 2024





Como vimos até aqui, o setor de seguros no Brasil está em constante evolução, impulsionado por avanços tecnológicos, mudanças nos comportamentos dos consumidores e novas regulamentações. Em 2024, espera-se que algumas tendências centrais moldem o mercado, promovendo **inovação** e **eficiência** nas operações das seguradoras.

Este capítulo explora as principais tendências que estão e devem continuar transformando o setor no curto e médio prazo. Desde a disrupção tecnológica até a crescente importância da sustentabilidade e conformidade regulatória.

Disrupção Tecnológica e Digitalização

A tão falada disrupção no setor de seguros finalmente está ganhando tração no Brasil. A digitalização e a adoção de novas tecnologias são vistas como essenciais para modernizar processos, melhorar a eficiência operacional e oferecer uma experiência mais personalizada aos clientes.

Alguns investimentos em tecnologias emergentes, incluem a inteligência artificial e o machine learning, assim como big data e analytics, confira algumas outras tecnologias nas quais o setor de seguros já está e deve continuar investindo nos próximos anos:

- ✓ **Inteligência Artificial (IA) e Machine Learning (ML):** Essas tecnologias estão sendo amplamente adotadas para automatizar tarefas repetitivas e analíticas, como a análise de

sinistros e a precificação de prêmios. A IA e o ML permitem uma análise detalhada e precisa de grandes volumes de dados, resultando em decisões mais rápidas e eficazes. Por exemplo, algoritmos de ML podem identificar padrões de fraude analisando dados históricos e comportamentais, permitindo que as seguradoras tomem medidas preventivas antes que a fraude ocorra.

- ✓ **Big Data & Analytics:** O uso de Big Data está transformando a maneira como as seguradoras operam, proporcionando insights valiosos sobre tendências de mercado, comportamento do consumidor e desempenho financeiro. Ferramentas de analytics ajudam a personalizar ofertas de seguros baseadas em perfis detalhados dos clientes, aumentando assim a satisfação e lealdade do cliente. Além disso, a análise preditiva pode ser utilizada para identificar riscos potenciais e oportunidades de mercado.
- ✓ **Blockchain:** Com a crescente preocupação com a segurança e a transparência, a tecnologia blockchain está sendo explorada para criar registros imutáveis de transações. Isso aumenta a confiança e a eficiência nos processos de reivindicações e contratos, reduzindo a possibilidade de fraudes e erros. Contratos inteligentes baseados em blockchain podem automatizar a execução de termos contratuais, tornando os processos mais rápidos e menos suscetíveis a disputas.
- ✓ **Internet das Coisas (IoT):** Dispositivos IoT, como sensores em veículos e residências, estão permitindo o monitoramento em tempo real de condições e comportamentos. Isso ajuda as seguradoras a avaliar riscos de forma mais precisa e a



desenvolver produtos baseados no uso real, como seguros telemáticos para automóveis. Esses dispositivos também podem fornecer dados valiosos para prevenir perdas e mitigar danos antes que se tornem significativos.

Além disso, a digitalização de soluções no setor de seguros promete diversos benefícios, cujos resultados também devem ser vistos em curto prazo.

Eficiência Operacional

A digitalização permite a automação de processos internos, reduzindo significativamente o tempo e os custos necessários para operações manuais. Isso inclui desde a emissão de apólices até a gestão de reivindicações e atendimento ao cliente, resultando em uma operação mais ágil e eficiente.

Experiência do Cliente

Plataformas digitais e ferramentas de autoatendimento estão melhorando a experiência do cliente, permitindo interações mais rápidas e convenientes. Aplicativos móveis e portais online oferecem aos clientes acesso a informações de apólices, reivindicações e pagamentos a qualquer hora e de qualquer lugar.

Detecção de Fraudes

Com a análise avançada de dados e o uso de IA, as seguradoras podem detectar e prevenir fraudes de maneira mais eficaz. Modelos preditivos e algoritmos de detecção de anomalias ajudam a identificar atividades suspeitas em tempo real, reduzindo as perdas financeiras associadas a fraudes.

A disrupção tecnológica e a digitalização estão redefinindo o setor de seguros no Brasil, oferecendo inúmeras vantagens tanto para as seguradoras quanto para os clientes. Essa transformação não só melhora a eficiência e a segurança dos processos, mas também possibilita uma oferta de produtos e serviços mais adaptados às necessidades individuais dos consumidores.

Crescimento do Setor

De acordo com dados da CNseg, o setor de seguros cresceu mais de 10% em 2023 e **espera-se um crescimento superior a 11,5% em 2024**. Esse crescimento é impulsionado por uma combinação de fatores, incluindo a recuperação econômica pós-pandemia, a crescente conscientização sobre a importância dos seguros e as inovações tecnológicas que tornam os produtos de seguros mais acessíveis e atraentes para a população.

Recuperação Econômica Pós-Pandemia

- ✓ **Estabilização Econômica:** A economia brasileira está mostrando sinais de recuperação após os impactos severos da pandemia de COVID-19. Com a retomada das atividades econômicas, há um aumento na confiança dos consumidores e das empresas, o que se reflete em uma maior demanda por produtos de seguros.
- ✓ **Aumento da Renda Disponível:** À medida que a economia se recupera, a renda disponível das famílias tende a aumentar, permitindo que mais pessoas adquiram seguros para proteger seus ativos e garantir a segurança financeira de suas famílias.



Crescente Conscientização Sobre a Importância dos Seguros

- ✓ **Educação Financeira:** Campanhas de educação financeira e de conscientização promovidas por seguradoras e órgãos reguladores estão aumentando a percepção da população sobre a importância dos seguros. Isso inclui seguros de vida, saúde, automóvel e residencial, entre outros.
- ✓ **Mudanças no Comportamento do Consumidor:** A pandemia destacou a importância da proteção financeira, levando a um aumento na procura por seguros de saúde e seguros de vida. As pessoas estão mais conscientes dos riscos e mais dispostas a investir em produtos que ofereçam segurança e tranquilidade.

Inovações Tecnológicas

- ✓ **Digitalização dos Serviços:** A digitalização dos serviços de seguros tornou os produtos mais acessíveis e convenientes para os consumidores. Plataformas online permitem que os clientes adquiram apólices, façam reivindicações e recebam atendimento sem sair de casa.
- ✓ **Produtos Personalizados:** Inovações como o uso de Big Data e algoritmos de machine learning estão permitindo que as seguradoras ofereçam produtos mais personalizados e flexíveis, ajustados às necessidades individuais dos clientes. Isso aumenta a atratividade dos produtos de seguros e facilita a adaptação às mudanças nas demandas do mercado.

Novos Produtos e Expansão de Mercado

- ✓ **Seguros Cibernéticos:** Com o aumento das ameaças cibernéticas, há uma crescente demanda por seguros cibernéticos para empresas de todos os tamanhos. Esse segmento está se expandindo rapidamente, oferecendo novas oportunidades de crescimento para as seguradoras.
- ✓ **Seguros de Mobilidade:** A popularização de veículos elétricos e autônomos está levando ao desenvolvimento de novos produtos de seguros específicos para essas tecnologias. Além disso, seguros baseados em uso (UBI) estão ganhando destaque, permitindo que os clientes paguem prêmios ajustados ao seu comportamento de condução e uso do veículo.

Regulamentação Favorável

- ✓ **Ambiente Regulatório:** O ambiente regulatório no Brasil tem se mostrado favorável ao crescimento do setor de seguros. Reguladores estão implementando políticas que incentivam a inovação e a competição, ao mesmo tempo em que garantem a proteção dos consumidores.

As seguradoras estão aproveitando essas tendências para expandir suas ofertas e melhorar a acessibilidade e a atratividade dos seus produtos, posicionando-se para um crescimento contínuo nos próximos anos.



Presença Online e Experiência do Cliente

A presença online tornou-se crucial para o mercado de seguros, especialmente no segmento de saúde, onde a demanda por acessibilidade e conveniência é alta. **As seguradoras estão investindo pesadamente em plataformas digitais para melhorar a experiência do cliente e facilitar o acesso a serviços.** Este movimento é impulsionado pela necessidade de atender a uma base de clientes que está cada vez mais digitalmente conectada e que espera interações rápidas e eficientes.

As empresas do setor de seguros estão desenvolvendo portais de autoatendimento robustos que permitem aos clientes gerenciar suas apólices, registrar sinistros e acessar informações importantes sem a necessidade de contato direto com um atendente. Esses portais são projetados para ser intuitivos e user-friendly, garantindo que os clientes possam navegar facilmente pelas diversas funcionalidades oferecidas. Além disso, eles oferecem recursos como pagamento de prêmios online, acompanhamento de status de sinistros e acesso a documentos importantes, tudo em um único lugar.

Os aplicativos móveis também têm desempenhado um papel vital na transformação digital das seguradoras. Com a proliferação de smartphones, os clientes esperam poder realizar praticamente todas as suas atividades diárias a partir de seus dispositivos móveis, e isso inclui a gestão de seus seguros. Aplicativos móveis bem desenhados permitem que os clientes acessem suas apólices,

solicitem assistência, encontrem prestadores de serviços médicos credenciados e até mesmo recebam notificações em tempo real sobre atualizações de suas reivindicações ou novas ofertas de produtos. A integração com ferramentas de localização GPS pode ajudar os clientes a encontrar o hospital, clínica ou posto de atendimento mais próximo, enquanto a funcionalidade de câmera permite o envio de fotos de documentos ou danos diretamente pelo aplicativo.

Chatbots e assistentes virtuais também estão se tornando cada vez mais comuns no atendimento ao cliente. Alimentados por inteligência artificial, esses bots podem responder a perguntas frequentes, guiar os usuários através de processos complexos e até mesmo ajudar na resolução de problemas básicos. Eles estão disponíveis 24 horas por dia, sete dias por semana, garantindo que os clientes tenham suporte imediato, independentemente da hora. Além disso, os chatbots podem coletar dados valiosos sobre os clientes, ajudando as seguradoras a entender melhor suas necessidades e preferências, e a personalizar ainda mais suas ofertas.

A presença online e o foco na experiência do cliente não se limitam apenas às interfaces de autoatendimento. Muitas seguradoras estão utilizando análise de dados e machine learning para **antecipar as necessidades dos clientes e oferecer serviços proativos.** Por exemplo, análises preditivas podem ajudar a identificar clientes que estão em risco de cancelamento de apólices, permitindo que as seguradoras intervenham com ofertas personalizadas ou outros incentivos para mantê-los. Da mesma forma, o uso de big data permite que as seguradoras compreendam



melhor os padrões de comportamento dos clientes, o que pode influenciar o desenvolvimento de novos produtos e serviços.

Mudança nas Expectativas dos Consumidores

A mudança nas expectativas dos consumidores está reformulando o setor de seguros de maneira significativa. Com a crescente demanda por serviços personalizados e digitais, os consumidores esperam interações mais rápidas, eficientes e convenientes com as seguradoras. Esta tendência é impulsionada por uma série de fatores, incluindo a digitalização, a disseminação do uso de dispositivos móveis, e a influência de outras indústrias que já oferecem experiências de cliente ágeis e personalizadas.

Os consumidores de hoje estão habituados a serviços on-demand em vários aspectos de suas vidas, desde o streaming de entretenimento até compras online e transporte. Esse padrão de comportamento está sendo levado para o setor de seguros, onde os clientes agora esperam poder gerenciar suas apólices de forma similar, através de plataformas digitais que ofereçam acesso instantâneo e constante. As seguradoras estão se adaptando a essa nova realidade desenvolvendo aplicativos móveis intuitivos, portais online acessíveis e ferramentas de autoatendimento que permitem aos clientes resolver questões básicas sem precisar falar com um agente.

Além disso, a personalização tornou-se uma expectativa básica. Os consumidores querem produtos de seguros que sejam adaptados

às suas necessidades individuais e estilos de vida. Para atender a essas demandas, as seguradoras estão utilizando tecnologias como big data e machine learning para analisar grandes volumes de dados sobre o comportamento do consumidor e desenvolver ofertas altamente personalizadas. Por exemplo, seguros baseados em uso (UBI) permitem que os clientes paguem prêmios ajustados ao seu comportamento de condução, enquanto seguros de saúde podem ser ajustados com base no estilo de vida e histórico médico dos clientes.

A rapidez no atendimento é outro aspecto crucial. Os consumidores esperam respostas rápidas e resolução eficiente de problemas. Ferramentas como chatbots e assistentes virtuais, impulsionados por inteligência artificial, estão sendo cada vez mais implementados para fornecer suporte imediato e 24/7. Essas tecnologias não apenas reduzem o tempo de espera, mas também melhoram a precisão e consistência das informações fornecidas aos clientes. Além disso, os chatbots podem ajudar a simplificar processos complexos, como a submissão de reivindicações ou a atualização de informações de apólices, tornando a experiência do cliente mais fluida e menos frustrante.

A flexibilidade também é uma exigência crescente. Os consumidores modernos querem poder acessar e modificar suas apólices a qualquer momento e de qualquer lugar. Isso significa que as seguradoras precisam oferecer soluções móveis e online que



sejam totalmente integradas e sincronizadas, permitindo que os clientes façam alterações em tempo real. A capacidade de realizar transações seguras, pagar prêmios online e acompanhar o status das reivindicações são características essenciais que as plataformas devem oferecer.

Além disso, há uma demanda crescente por transparência e simplicidade. **Os consumidores querem entender claramente os termos e condições dos seus seguros, evitando surpresas desagradáveis.** Isso tem levado as seguradoras a simplificarem a linguagem utilizada nos contratos e a disponibilizarem informações claras e acessíveis sobre seus produtos e serviços.

Finalmente, a confiança é um fator fundamental. Em um mercado onde a competição é alta, as seguradoras que conseguem construir e manter a confiança dos consumidores têm uma vantagem significativa. Isso é alcançado através de uma combinação de atendimento ao cliente excepcional, transparência nas operações e o cumprimento das promessas feitas aos clientes. Feedbacks positivos e avaliações online também desempenham um papel importante na construção da reputação da marca.

Seguros Cibernéticos

A demanda por seguros contra riscos cibernéticos está aumentando significativamente, refletindo a crescente importância da proteção contra ataques e violações de dados. Com o aumento da digitalização, as ameaças cibernéticas se tornaram uma preocupação central para empresas de todos os tamanhos e para as pessoas, impulsionando a necessidade de coberturas específicas

para esses riscos.

O cenário de ameaças cibernéticas está em constante evolução, com ataques se tornando mais sofisticados e frequentes. Empresas enfrentam uma ampla gama de riscos, incluindo malware, ransomware, [phishing](#), e vazamentos de dados, que podem resultar em perdas financeiras substanciais, danos à reputação e interrupções operacionais significativas. Pequenas e médias empresas, que muitas vezes carecem dos recursos necessários para implementar robustas defesas cibernéticas, estão particularmente vulneráveis.

O Brasil ocupa a vice-liderança em um ranking global de casos de crimes cibernéticos, com um prejuízo estimado de R\$103 bilhões roubados em ataques cibernéticos na América Latina, segundo dados do [SAS Institute](#) e da [Revista Exame](#). Além disso, segundo dados da Mastercard, cerca de 64% das empresas brasileiras são alvos de fraudes e ataques digitais com média ou alta frequência. Esse ambiente de alto risco ressalta a importância dos seguros cibernéticos para mitigar os impactos financeiros e operacionais desses incidentes.



Brasil ocupa a vice-liderança no ranking global de crimes cibernéticos

R\$103bi

roubados em ataques cibernéticos na América Latina em 2023

64%

das empresas brasileiras são alvos de fraudes e ataques digitais com média ou alta frequência

Fonte: SAS Institute/ Revista Exame/ Mastercard



Seguros cibernéticos são projetados para mitigar os impactos financeiros e operacionais desses riscos. As apólices típicas cobrem uma variedade de incidentes, como custos de notificação aos clientes sobre uma violação de dados, despesas legais, multas regulatórias, e custos de recuperação de sistemas. Além disso, algumas apólices incluem cobertura para perdas de receita devido à interrupção dos negócios causada por um ataque cibernético. Este tipo de seguro não só oferece proteção financeira, mas também pode incluir serviços de gestão de crises, ajudando as empresas a responder rapidamente e minimizar danos.

A crescente complexidade das regulamentações de privacidade e proteção de dados também está impulsionando a demanda por seguros cibernéticos. Leis como o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (GDPR) na União Europeia e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no Brasil impõem pesadas penalidades para falhas na proteção de dados pessoais. As empresas precisam garantir que estão em conformidade com essas regulamentações, e possuir um seguro cibernético pode proporcionar uma camada adicional de segurança ao lidar com possíveis violações que possam acarretar multas significativas e ações judiciais.

Outro fator que contribui para a demanda crescente é a conscientização aumentada sobre a importância da segurança cibernética entre os executivos corporativos. Muitos CEOs e diretores perceberam que a segurança cibernética não é apenas uma questão de TI, mas uma prioridade estratégica que pode impactar a viabilidade e a continuidade do negócio. Como resultado, há uma tendência crescente de inclusão de seguros cibernéticos nos planos de gerenciamento de riscos corporativos.

Os provedores de seguros estão respondendo a esta demanda com produtos cada vez mais sofisticados. Muitas seguradoras agora oferecem avaliações prévias de risco cibernético como parte do processo de subscrição, ajudando as empresas a identificar vulnerabilidades antes mesmo de adquirirem a apólice. Além disso, existe uma oferta crescente de treinamentos e workshops sobre segurança cibernética para funcionários, fornecidos pelas seguradoras como parte do pacote de seguros, com o objetivo de reduzir a frequência e o impacto dos ataques cibernéticos.

No entanto, o mercado de seguros cibernéticos enfrenta desafios. **A precificação das apólices pode ser complexa devido à natureza dinâmica e imprevisível das ameaças cibernéticas.** As seguradoras precisam continuamente ajustar seus modelos de risco para acompanhar as novas tecnologias e estratégias de ataque. Além disso, a falta de dados históricos consistentes sobre incidentes cibernéticos pode dificultar o desenvolvimento de modelos precisos de previsão de riscos.

Apesar desses desafios, o crescimento do mercado de seguros cibernéticos é uma resposta direta às necessidades emergentes das empresas em um mundo cada vez mais digitalizado. À medida que as ameaças cibernéticas continuam a evoluir, a importância dos seguros cibernéticos só tende a aumentar, oferecendo uma ferramenta crucial para a proteção financeira e operacional contra um dos riscos mais significativos da era digital.



Estratégias Alternativas de Capital Humano

As seguradoras estão explorando novas formas de atrair e reter talentos, incluindo modelos de trabalho flexíveis e investimentos em aprendizagem contínua. A transformação digital exige profissionais qualificados em tecnologia e inovação, e as empresas estão adaptando suas estratégias de recursos humanos para atender a essas demandas.

A digitalização no setor de seguros não se limita apenas à implementação de novas tecnologias; ela também está mudando a maneira como as empresas gerenciam seu capital humano. Modelos de trabalho flexíveis, tais como o home office e o trabalho híbrido, tornaram-se essenciais não apenas como uma resposta à pandemia, mas também como uma estratégia de longo prazo para atrair talentos qualificados que valorizam o equilíbrio entre vida profissional e pessoal. De acordo com o estudo [Talent Trends Brasil](#) 2023, do PageGroup, 75% dos trabalhadores brasileiros consideram o modelo de trabalho híbrido como o aspecto mais relevante da flexibilidade no ambiente de trabalho.

Além disso, é importante reconhecer a importância de criar ambientes de trabalho inclusivos e diversificados. Iniciativas de diversidade e inclusão ajudam a fomentar uma cultura corporativa mais rica e inovadora, ao mesmo tempo em que atraem uma gama maior de candidatos talentosos. Essas iniciativas incluem treinamentos focados em combater preconceitos inconscientes, programas de mentoria para grupos sub-representados e políticas

que promovem a equidade de gênero e racial.

O investimento em aprendizagem contínua é outra peça chave nas estratégias de capital humano. A transformação digital exige que os funcionários possuam habilidades avançadas em áreas como análise de dados, inteligência artificial, cibersegurança e design de UX/UI. Por isso, é fundamental investir em programas de desenvolvimento profissional que abrangem desde treinamentos internos e workshops até parcerias com instituições educacionais para cursos especializados. De acordo com dados do Workplace Learning Report, do LinkedIn, empresas que promovem a aprendizagem contínua têm **58% mais probabilidade de atingir ou exceder os seus objetivos de receita** e **32% mais probabilidade de serem as primeiras a entrar no mercado com uma inovação**.

Para atrair profissionais qualificados em tecnologia e inovação, as seguradoras devem, também, adotar práticas de recrutamento moderno, utilizando plataformas digitais e redes sociais para identificar e engajar potenciais candidatos. Ferramentas de recrutamento baseadas em IA ajudam a filtrar grandes volumes de currículos e identificar os melhores talentos, acelerando o processo de contratação e melhorando a precisão na seleção de candidatos.

Além do recrutamento, a retenção de talentos tem se mostrado um desafio. Para enfrentar esse problema, vale incluir pacotes de benefícios mais competitivos que vão além do salário. Isso inclui opções como planos de saúde mais abrangentes, subsídios para atividades de bem-estar, programas de bônus baseados em performance e oportunidades de crescimento e desenvolvimento dentro da empresa.



A implementação de tecnologias de RH, como sistemas de gestão de talentos e plataformas de feedback contínuo, também pode ajudar a empresa a monitorar a satisfação dos funcionários e identificar áreas de melhoria. Essas ferramentas permitem uma abordagem mais proativa na gestão de pessoas, proporcionando insights valiosos sobre o engajamento e a produtividade da equipe.

Pressões de Custo

As seguradoras estão enfrentando pressões de custo significativas, impulsionadas por diversos fatores como inflação, aumento de sinistralidade e necessidades de capital crescente. Para manter a rentabilidade, as empresas estão buscando maneiras de otimizar seus custos operacionais através da automação e da digitalização de processos.

A inflação é um dos principais fatores que afetam os custos das seguradoras. O aumento dos preços dos serviços e produtos impacta diretamente os custos das indenizações pagas aos segurados. **O Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) de 2023 fechou o ano com alta acumulada de 4,62%.** Esse índice afeta não apenas o custo das reparações de veículos e imóveis, mas também os custos administrativos e operacionais das seguradoras.

Outro fator crítico é o aumento da sinistralidade, que se refere à frequência e severidade dos sinistros (ou reclamações) reportados pelos segurados. Eventos climáticos extremos, como enchentes e tempestades, têm se tornado mais frequentes devido às mudanças

climáticas, resultando em um aumento significativo nas reivindicações, assunto que trataremos com mais detalhes adiante.

As necessidades de capital crescente são outro desafio. **As exigências regulatórias estão ficando mais rigorosas**, com autoridades financeiras exigindo que as seguradoras mantenham maiores reservas de capital para garantir sua solvência e capacidade de pagamento. No Brasil, a introdução do regime de **Solvência II** adaptado pela Susep aumentou significativamente o capital requerido para as seguradoras operarem de maneira segura.

Para enfrentar essas pressões de custo, as seguradoras estão adotando estratégias de otimização de custos operacionais. A automação de processos é uma dessas estratégias. Tecnologias como RPA (Robotic Process Automation) estão sendo utilizadas para automatizar tarefas repetitivas e baseadas em regras, como o processamento de reivindicações e a verificação de documentos. Isso não só reduz os custos com mão-de-obra, mas também aumenta a eficiência e a precisão dos processos.

A digitalização dos processos é outra abordagem essencial. A implementação de plataformas digitais permite que as seguradoras ofereçam serviços mais rápidos e eficientes, ao mesmo tempo em que reduzem custos. Por exemplo, portais de autoatendimento e aplicativos móveis permitem que os clientes gerenciem suas apólices, registrem sinistros e façam pagamentos online, sem a necessidade de interação humana direta. Isso libera os recursos humanos para focar em tarefas mais complexas e de maior valor agregado.

Capítulo 5

Impactos Ambientais no Setor de Seguros





Os impactos ambientais estão se tornando cada vez mais relevantes para o setor de seguros. Eventos climáticos extremos, como enchentes, tempestades e deslizamentos de terra, têm aumentado a frequência e severidade dos sinistros. As seguradoras estão percebendo a necessidade urgente de se adaptar a essa nova realidade. O aumento da frequência e intensidade dos eventos climáticos não apenas resulta em maiores custos de sinistralidade, mas também desafia a capacidade das empresas de manter a sustentabilidade financeira.

5 maiores riscos para o setor de seguros no Brasil de acordo com seguradoras:

- 1 Crime cibernético
- 2 Tecnologia
- 3 Macroeconomia
- 4 Regulamentação
- 5 Gestão de mudança

Fonte: PwC

5 maiores riscos para o setor de seguros global de acordo com seguradoras:

- 1 Crime cibernético
- 2 Regulamentação
- 3 Mudanças climáticas
- 4 Tecnologia
- 5 Capital humano

Impactos globais

De acordo com estudo da Swiss Re, os desastres naturais em 2023 acumularam perdas de **cerca de US\$250 bilhões**, contra perdas seguradas de **US\$95 bilhões em 2022**. Especialistas do setor apontam que 2023 foi caracterizado por perdas seguradas elevadas decorrentes dos desastres naturais.

O estudo aponta, ainda, que **mais de US\$100 bilhões em perdas seguradas ocorreram devido às tempestades severas em 2023**, a primeira vez na história em que tempestades causaram esse nível de perdas para a indústria global. Ativos no valor de cerca de **US\$66 bilhões** foram destruídos por tempestades nos EUA, dos quais, **US\$50 bilhões estavam segurados**. Na Europa, o valor foi de **US\$10 bilhões**, dos quais **US\$8 bilhões foram segurados**.

O número de mortes causadas por catástrofes naturais aumentou para 74 mil em 2023, acima da média dos últimos cinco anos - que foi de 10 mil. Aproximadamente **63 mil pessoas** - 85% do total de vítimas mortais do ano - perderam a vida como resultado dos riscos geofísicos em 2023, o que representa mais do que em qualquer momento desde 2010.

Além disso, 2023 foi o ano mais quente desde o início das medições de temperatura, o que agravou desastres climáticos. Em muitas regiões, incêndios florestais causam ondas de calor e secas. No Canadá, incêndios que duraram semanas destruíram mais de 18 milhões de hectares de floresta. Danos relacionados a este tipo de evento no país causaram prejuízos de US\$4,1 bilhões, dos quais US\$2,9 bilhões foram segurados.



Os terremotos no sudeste da Turquia e na Síria foram considerados a catástrofe natural mais destrutiva do ano. O tremor mais grave teve magnitude 7,8 e foi o mais forte em décadas na Turquia. Cerca de **58 mil pessoas** perderam a vida. O evento causou perdas globais de cerca de **US\$50 bilhões**, com perdas seguradas de **US\$5,5 bilhões**.

Além disso, o tufão Doksuri, que atingiu a costa das Filipinas em julho de 2023, foi considerado o segundo desastre natural mais dispendioso do ano. As perdas globais decorrentes foram de cerca de US\$25 bilhões, das quais US\$2 bilhões foram seguradas. O furacão Otis, na costa oeste do México, em outubro, foi outro desastre que causou perdas de cerca de US\$12 bilhões e perdas seguradas de US\$4 bilhões devido à alta concentração de hotéis na cidade.

Segundo a pesquisa da PwC feita com mais de 500 líderes do setor de seguros de 39 países, **as mudanças climáticas são o terceiro maior risco para as seguradoras**, atrás apenas dos riscos cibernéticos e da regulamentação.

A tragédia do RS e os impactos ambientais no Brasil

Em 2023, o Centro Nacional de Monitoramento e Alertas de Desastres Naturais (Cemaden) registrou um recorde de 1.161 desastres naturais, afetando diretamente 5,8 milhões de brasileiros, conforme dados da Confederação Nacional dos Municípios. Esse aumento na frequência de catástrofes, como a do Rio Grande do

Sul, elevou significativamente os custos das seguradoras, tanto em indenizações quanto em despesas operacionais para lidar com a grande demanda de sinistros.

Além disso, a falta de preparo dos municípios para prevenir tragédias climáticas agrava a situação. Segundo o Instituto Cidades Sustentáveis (ICS), **94% dos municípios não estão suficientemente preparados** e especialistas apontam que há um despreparo nos três níveis de governo para prevenir e mitigar danos de desastres naturais, aumentando a exposição das seguradoras e resseguradoras. A incerteza e a falta de registros históricos dificultam as previsões e a precificação adequada dos seguros, gerando riscos financeiros significativos.

Em 2023, **foram pagos R\$10,5 bilhões em seguros rurais** no Brasil, um aumento de 47,1% em relação ao ano anterior, segundo levantamento da CNseg. As mudanças climáticas têm gerado incertezas adicionais, afastando resseguradores do mercado brasileiro e diminuindo a capacidade para assumir riscos mais extremos. O Projeto de Lei 29/2017, atualmente em tramitação no Senado, é uma fonte adicional de preocupação, pois pode criar um ambiente de insegurança jurídica, afetando ainda mais o setor.

Com maior destaque em 2024, a tragédia no Rio Grande do Sul é vista como um marco pelas seguradoras brasileiras, com um impacto financeiro potencialmente maior que o da pandemia. Especialistas apontam que este evento não é uma exceção, mas sim uma indicação do aumento dos desastres naturais no Brasil devido às mudanças climáticas. **A consequência esperada é o encarecimento de todas as classes de apólices no país.**



De acordo com a agência da Marinha de notícias, as chuvas e enchentes tinham afetado - até dia 20 de maio - 463 municípios do estado, deixando 157 mortos, 88 desaparecidos, 806 feridos, quase 600 mil desalojados e **um total de 2.336 milhões de pessoas afetadas de alguma forma pela tragédia.**

Com isso, especialistas do mercado de seguros para matéria da Folha de S. Paulo apontam um aumento nos preços das apólices em função de eventos dessa magnitude. Mais de 95% das carteiras de seguros no Brasil são resseguradas, transferindo os custos adicionais das resseguradoras globais, como IRB(Re), Munich Re, Swiss Re e Hannover Re, para as seguradoras locais, que então distribuem esses custos entre todas as apólices, incluindo automóveis, residenciais, vida, patrimoniais e operacionais.

Dados da CNseg indicam que a frequência desses eventos no Brasil está aumentando. Entre 2020 e 2023 ocorreram a maior concentração de desastres naturais dos últimos anos, totalizando 70% das perdas decorrentes desse tipo de evento, afetando 93% dos municípios brasileiros. **O que colocou o Brasil no mapa de riscos catastróficos devido à intensidade crescente dos eventos naturais.**

A tragédia no Rio Grande do Sul é considerada **o maior sinistro** já enfrentado pelo setor de seguros no país, com um impacto financeiro que **pode superar os R\$7,5 bilhões** pagos durante a pandemia. Até o momento, a CNseg estima que os sinistros já somam R\$1,673 bilhão, e a projeção é de que **o custo final poderá ultrapassar R\$7 bilhões.**

A Bradesco Seguros para matéria da Folha de S. Paulo relata um impacto de **mais de R\$500 milhões na agropecuária** gaúcha, embora nem todo esse valor seja segurado, pois **apenas 6%** da produção agrícola nacional estava protegida em 2023. A tragédia deve, contudo, aumentar a demanda por **apólices especializadas** e personalizáveis, estendendo a proteção para maquinário e infraestrutura, além da colheita. A empresa espera um crescimento de 24% na sua carteira de seguros agrícolas, que atualmente representa cerca de 65% do total.

Entre 28 de abril e 22 de maio, dados de 140 seguradoras associadas à CNseg mostraram que o **maior número de avisos de sinistro veio de clientes residenciais/habitacionais**, totalizando 11.396 comunicados e cerca de R\$240 milhões em pagamentos previstos. Em seguida, os seguros automotivos registraram 8.216 avisos, correspondendo a R\$557 milhões, e o seguro agrícola teve 993 registros ou R\$47 milhões.

Seguros empresariais, de transporte, riscos diversos e de engenharia resultaram em 2.450 avisos, com uma previsão de pagamento de indenizações de pouco mais de R\$322 milhões. Já os seguros contra grandes riscos, que incluem empreendimentos de infraestrutura, registraram 386 avisos, totalizando cerca de R\$510 milhões.



Estratégias para lidar com o cenário de sinistralidade ambiental

Para 2024, espera-se que as seguradoras ampliem suas coberturas para riscos ambientais e invistam em análises preditivas para mitigar esses impactos. A utilização de big data e machine learning permite às seguradoras prever com maior precisão a ocorrência de desastres naturais e calcular potenciais perdas, facilitando a criação de produtos de seguro mais adaptados às necessidades dos clientes. Um relatório do Banco Mundial destacou que o uso dessas tecnologias pode **reduzir os custos de sinistralidade em até 20%**.

Além disso, a adoção de práticas sustentáveis e a oferta de seguros verdes também devem ganhar destaque, alinhando o setor com os princípios ESG (Environmental, Social, and Governance). Seguros verdes incluem apólices que incentivam práticas sustentáveis, como o uso de tecnologias limpas e a redução da pegada de carbono. Por exemplo, algumas seguradoras oferecem descontos em prêmios para segurados que adotam medidas de **eficiência energética** ou utilizam **veículos elétricos**.

A implementação dos princípios ESG não só contribui para a sustentabilidade ambiental, mas também melhora a reputação das seguradoras e atrai investidores que buscam empresas comprometidas com a responsabilidade social e ambiental. Segundo a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), a integração dos princípios ESG nas operações de seguros pode levar a um **aumento de 15% na captação de recursos** de investidores institucionais.

Por fim, a colaboração entre seguradoras, governos e organizações não-governamentais é crucial para a construção de resiliência contra desastres naturais. Parcerias público-privadas podem ser estabelecidas para investir em infraestrutura resiliente e sistemas de alerta precoce, reduzindo a vulnerabilidade das comunidades e, conseqüentemente, diminuindo os custos de sinistros. A iniciativa [Cidades Resilientes](#), promovida pela ONU, é um exemplo de como esses esforços cooperativos podem ser implementados eficazmente no Brasil.

Capítulo 6

Cases de Sucesso





Como vimos até aqui, o cenário do setor de seguros é tanto dinâmico quanto desafiador, mas, algumas empresas já estão se adequando às novas demandas do mercado e hoje conseguem não apenas sobreviver, mas **prosperar em meio às adversidades**. Este capítulo apresenta uma coletânea de **cases de sucesso**, destacando estratégias inovadoras, práticas eficazes e abordagens resilientes que permitiram a essas seguradoras superar obstáculos e transformar desafios em oportunidades.

Os exemplos aqui apresentados ilustram como a adoção de tecnologia avançada, a implementação de princípios ESG e a capacidade de adaptação às mudanças climáticas e regulatórias têm sido cruciais para alcançar resultados positivos. Ao explorar esses cases, buscamos oferecer insights valiosos e inspiração para outras organizações que desejam seguir um caminho de sucesso semelhante, mesmo diante dos riscos e incertezas do mercado atual.

Sami Saúde e a escalabilidade

A **Sami Saúde**, uma startup brasileira focada em planos de saúde acessíveis e inovadores, conseguiu escalar seu negócio significativamente e rapidamente com o apoio da plataforma de pagamentos recorrentes da Vindi e, além de crescer em número de vidas protegidas em menos de três anos - passando de 10 para 18 mil -, alcançou também uma receita recorrente de R\$60 milhões.

Inicialmente, a Sami Saúde enfrentava desafios relacionados à **escalabilidade das operações de pagamento** e à necessidade de

uma solução robusta para gerenciar a crescente base de clientes. A complexidade dos processos financeiros, que incluíam desde a cobrança recorrente até a gestão das inadimplências, demandava uma plataforma eficiente e confiável.

A **parceria com a Vindi** foi fundamental para superar esses obstáculos. **A Vindi forneceu à Sami Saúde uma solução completa de gestão de cobranças**, que automatizou os processos financeiros e integrou-se de forma eficaz ao sistema de gestão da startup. Isso permitiu à Sami Saúde focar mais em seu crescimento e na melhoria dos serviços oferecidos aos seus clientes.

Graças à implementação da plataforma da Vindi, a Sami Saúde:

- ✓ **Conseguiu escalar suas operações de forma eficiente, lidando com um volume maior de transações sem comprometer a qualidade do serviço.**
- ✓ **Atingiu uma receita recorrente de R\$60 milhões, demonstrando o sucesso da estratégia adotada.**
- ✓ **Melhorou a experiência do cliente com processos de pagamento mais simples e eficientes, reduzindo a inadimplência e aumentando a satisfação dos usuários.**

O case da Sami Saúde ilustra como a adoção de tecnologias de gestão de pagamentos pode ser decisiva para o crescimento de startups que atuam no setor de seguros. A parceria com a Vindi foi essencial para a Sami Saúde superar seus desafios operacionais e alcançar novos patamares de receita e eficiência.



Vindi + sami

Como ajudamos a **Sami Saúde** a escalar e atingir uma receita recorrente de

R\$60 milhões

Conferir case na íntegra



Darwin Seguros e a inovação tecnológica

A Darwin Seguros emergiu como um exemplo notável de crescimento e inovação no setor de seguros desde sua fundação há três anos. A empresa não apenas captou R\$56 milhões através de duas rodadas de investimento, como também registrou um desempenho financeiro impressionante no início de 2024.

Um dos pilares do sucesso da Darwin Seguros é a utilização de tecnologia de telemetria para monitorar o comportamento dos motoristas através de um aplicativo. Esta abordagem permite uma precificação personalizada das apólices, resultando em seguros até **50% mais baratos para seus clientes**. A telemetria coleta dados sobre a forma de condução, como velocidade, frenagem e tempo de direção, permitindo uma avaliação precisa dos riscos associados a cada motorista. Isto não só torna os seguros mais acessíveis, mas também incentiva uma condução mais segura.

A Darwin Seguros aposta fortemente no canal de corretores, que respondem por **90% das vendas da empresa**. Esta estratégia é apoiada por uma infraestrutura tecnológica que reduz a burocracia e aumenta a eficiência operacional. Ao facilitar o trabalho dos corretores com ferramentas digitais, a Darwin Seguros melhora significativamente a experiência do cliente e otimiza o processo de aquisição de novos clientes.

O sucesso da Darwin Seguros é evidente nos seus resultados financeiros. Com um faturamento que já ultrapassou o total do ano anterior apenas no primeiro trimestre de 2024, a empresa está bem posicionada para atingir sua meta de **R\$100 milhões até o final do ano**. Este crescimento exponencial reflete tanto a eficácia de suas estratégias de mercado quanto o impacto positivo de suas inovações tecnológicas.

LTI Seguros e a acessibilidade

A LTI Seguros é um exemplo marcante de inovação e crescimento no setor de seguros, especialmente no ramo de automóveis. Desde a sua criação, a empresa demonstrou uma capacidade notável de adaptação e expansão, aproveitando as oportunidades no mercado brasileiro de seguros.

A LTI Seguros, fundada com o objetivo de simplificar e tornar os seguros mais acessíveis, **já superou todas as projeções para o primeiro trimestre de 2024**. Em apenas oito meses, a base de clientes ativos cresceu **dez vezes**, refletindo a eficácia das estratégias adotadas pela empresa.



Uma das principais inovações é a facilidade de contratação de apólices, que podem ser adquiridas em apenas cinco minutos via aplicativo. **A empresa utiliza inteligência artificial para analisar fotos dos veículos enviadas pelos próprios segurados**, tornando o processo rápido e eficiente. Este modelo de pagamento recorrente é particularmente atrativo para o público de renda mais baixa, que tradicionalmente enfrentava dificuldades com a burocracia e altos custos associados aos seguros convencionais.

Atualmente, **80% da base de segurados da LTI nunca tiveram acesso a seguros antes**, evidenciando o impacto social positivo gerado pela empresa ao democratizar o acesso à proteção financeira. Para ampliar ainda mais sua operação, a LTI conta com uma rede de dois mil agentes de vendas ativos e outros três mil em fase de capacitação. Além disso, a partir de maio, a empresa planeja consolidar outros dois canais de distribuição: venda direta digital e por meio de um time interno composto por 100 a 200 vendedores.

Os resultados financeiros da LTI Seguros são impressionantes. A empresa se prepara para deixar o sandbox regulatório da Susep, sustentada pelos bons resultados obtidos e com planos de realizar uma oferta pública inicial (IPO) a médio e longo prazos. A estimativa atual é que os sinistros já somam um impacto significativo nos resultados financeiros da empresa.

Azul Seguros e a tecnologia de pagamentos

A **Azul Seguros** tem se destacado no setor de seguros automotivos com o uso do modelo de recorrência para receber pagamentos. A adoção dessa estratégia permitiu à empresa não apenas melhorar a experiência do cliente, mas também otimizar seus processos e aumentar a retenção de segurados.

O modelo de recorrência da Azul Seguros envolve a **cobrança periódica das apólices de seguro de forma automatizada**, facilitando o pagamento para os clientes e garantindo uma receita estável para a empresa. Essa abordagem elimina a necessidade de renovações manuais, reduzindo significativamente a **burocracia** e o **risco de inadimplência**.

Os segurados da Azul Seguros se beneficiam de um processo simplificado e transparente. A possibilidade de pagamentos recorrentes mensais torna o seguro mais acessível, principalmente para aqueles que preferem distribuir o custo ao longo do ano em vez de pagar uma quantia elevada de uma só vez. Além disso, essa metodologia garante que os clientes mantenham a cobertura contínua sem interrupções, proporcionando maior tranquilidade.

A implementação do modelo de recorrência trouxe resultados notáveis para a Azul Seguros. A empresa conseguiu **aumentar sua base de clientes** e melhorar a retenção, pois os segurados apreciam a conveniência e a flexibilidade dos pagamentos recorrentes. Isso também levou a um **aumento nas receitas previsíveis** e na estabilidade financeira da empresa.



Iza Seguros e a agilidade no pagamento de sinistros

A **Iza Seguros**, fundada em 2021, se destacou rapidamente no mercado segurador brasileiro ao oferecer coberturas inovadoras para acidentes pessoais. A empresa focou em atender um segmento específico: profissionais autônomos que necessitam de seguro durante o exercício de suas atividades, como entregadores de aplicativos, caminhoneiros, professores e diaristas.

A proposta da Iza Seguros é diferenciada, destacando-se pela comodidade e agilidade no atendimento. Em vez do tradicional reembolso, a seguradora **antecipa o pagamento das despesas médicas e hospitalares via Pix**, proporcionando uma solução rápida e eficiente. Este modelo de seguro intermitente é extremamente atraente para os profissionais autônomos, que precisam de cobertura apenas durante períodos específicos de trabalho.

Um dos grandes diferenciais da Iza Seguros é a velocidade no pagamento de sinistros. O processo, que antes podia levar até 24 horas, agora é **concluído em apenas 19 minutos**, utilizando canais simplificados como WhatsApp ou o aplicativo da própria seguradora. Esta rapidez não só aumenta a satisfação do cliente, mas também fortalece a confiança na empresa.

Em apenas 18 meses de operação, a Iza Seguros atingiu o número máximo de clientes permitido pelo sandbox regulatório da Susep, totalizando 70 mil segurados. Atualmente, a carteira de clientes cresceu para 700 mil, com **95% desses clientes contando com proteção financeira pela primeira vez**. Este crescimento demonstra o sucesso do modelo de negócios e a demanda por soluções de seguros acessíveis e eficientes.

A empresa registra em média 1,2 mil atendimentos mensais e paga cerca de 150 mil sinistros por mês. Esses números refletem a robustez operacional da Iza Seguros e sua capacidade de atender rapidamente a um grande volume de demandas, mantendo altos níveis de eficiência e satisfação do cliente.

Kakau Seguros e a estratégia de produto

A **Kakau Seguros**, uma empresa emergente no setor de seguros digitais, está se destacando ao oferecer soluções inovadoras e acessíveis para proteger bens como bicicletas, celulares e tablets. Fundada com a visão de se tornar uma seguradora digital completa, a Kakau tem aproveitado o ambiente regulatório do sandbox da Susep para testar e aprimorar suas ofertas.



Atualmente, a Kakau Seguros oferece seguros especializados que atendem às necessidades específicas dos consumidores modernos. Com mais de **60 mil clientes** nas carteiras de seguro para bicicletas e celulares, a empresa **já emitiu R\$2,9 milhões em prêmios** no ano passado. A demanda crescente e as negociações em andamento com redes de comercialização e bancos digitais projetam um aumento significativo, podendo atingir R\$8 milhões ou mais em prêmios até o final de 2024.

Um dos pilares da estratégia da Kakau Seguros é a agilidade no atendimento às reivindicações dos segurados. Embora não busque realizar pagamentos em poucos minutos para evitar fraudes, a Kakau se compromete a pagar indenizações dentro do prazo exigido pela Susep, que é de no máximo 30 dias. Essa abordagem equilibrada visa garantir a segurança e confiabilidade dos processos, ao mesmo tempo em que mantém a satisfação do cliente.

Com a conclusão do período de testes no sandbox da Susep prevista para daqui a um ano e meio, a Kakau Seguros planeja expandir seu portfólio para **incluir seguros de vida e produtos para o segmento corporativo**. A empresa observa um grande apetite para explorar novas áreas e atender a uma base de clientes cada vez maior e diversificada.

A Kakau Seguros têm mostrado que é possível inovar no setor de seguros ao combinar tecnologia avançada com um profundo entendimento das necessidades dos consumidores. A empresa está bem posicionada para a transformação digital no mercado de seguros, oferecendo produtos que são não apenas acessíveis, mas

também altamente relevantes para os estilos de vida contemporâneos.

Os benefícios da transformação digital em uma Seguradora Tradicional

Buscando acompanhar as tendências tecnológicas e se adaptar a um mercado cada vez mais digital, uma líder do mercado de seguros promoveu uma transformação digital significativa em sua gestão de pagamentos. Presente em mais de 50 países, atendendo cerca de **68 milhões de clientes**, a Seguradora embarcou em uma reorganização estratégica para expandir seu portfólio além dos tradicionais seguros de vida e automóveis, e explorar mercados mais amplos com parcerias internacionais.

Cada novo segmento de negócio identificado na estratégia da seguradora apresentava desafios financeiros únicos. Além disso, a migração para um mercado de seguros mais massificado era orientada por normas rigorosas do Banco Central e da SUSEP, impactando desde a cadeia de recebimento até a responsabilidade tributária.

Um dos maiores desafios enfrentados pela seguradora durante essa transformação foi a **emissão de boletos**. Dependente de processos Batch, que envolvem o processamento de dados em lotes de tarefas enfileiradas, a empresa precisava integrar seus sistemas internos para superar essa dependência e **umentar a eficiência dos processos online**.



Para acelerar a transformação digital, a seguradora adotou a Vindi como sua solução de meios de pagamento. A implementação do **hub de pagamentos da Vindi** foi crucial para a transição do modelo Batch para um modelo digital de gestão. Anteriormente, a geração de boletos era um processo manual e demorado, envolvendo múltiplas áreas internas e **levando cerca de três dias** para ser concluído.

Com a Vindi, esse processo foi significativamente simplificado. **O tempo de emissão de boletos foi reduzido praticamente para imediato**, eliminando a necessidade de operações manuais e aumentando a autonomia das áreas, que agora **podem gerar boletos diretamente na plataforma** e encaminhá-los aos seus clientes.

A parceria com a Vindi trouxe várias melhorias para a seguradora:

- ✓ **Redução do SLA da Tesouraria:** O processo de emissão de boletos foi acelerado de três dias para praticamente imediato.
- ✓ **Aumento da Autonomia:** As áreas da empresa passaram a gerar boletos diretamente na plataforma da Vindi, sem a necessidade de intervenção da tesouraria.
- ✓ **Otimização dos Processos de Cobrança e Repasse de Pagamentos:** A plataforma Vindi otimizou e reduziu os tempos de cobrança e repasse de pagamentos, terceirizando a estrutura de cobrança e permitindo que a seguradora focasse em outras áreas estratégicas.

- ✓ **Consultoria Especializada:** A seguradora foi a primeira a utilizar os serviços do time de Professional Services da Vindi, que ofereceu consultoria técnica especializada para entender e customizar as soluções conforme as necessidades específicas da empresa.

O case dessa Seguradora mostra como a adoção de tecnologias avançadas e a parceria com fornecedores especializados podem transformar significativamente os processos operacionais de uma empresa. Com a **Vindi**, a seguradora não apenas **melhorou a eficiência dos seus processos de pagamento**, mas também conseguiu **se posicionar melhor** em um mercado altamente competitivo e em constante evolução.

Modernize a
gestão de
recebimentos da
sua seguradora
com a Vindi

Fale com um especialista ✨

 Vindi



Fontes

Capítulo 1 – Dados sobre o Setor de Seguros no Brasil e no Mundo

- Allianz Global Insurance Report 2024
- Online advertising revenue in the United States from 2000 to 2023
- 2024 global insurance outlook - Deloitte
- 2024 Global Insurance Outlook - EY
- Setor de seguros cresce 9% em 2023 e supera R\$380 bilhões arrecadados
- Setor de seguros cresce 9% em 2023 e supera R\$380 bilhões arrecadados
- Setor de seguros estima crescimento de 11,7% em 2024
- Setor de seguros deve crescer no Brasil e representar 10% do PIB já em 2030
- Temporada de recordes no segmento de seguro de vida

Capítulo 2 – Tendências de Pagamentos e Inadimplência no Setor de Seguros no Brasil

- Pix tem mais de 400 milhões de transações em 48 horas pela primeira vez, diz BC
- Setor de seguros deve crescer no Brasil e representar 10% do PIB já em 2030
- Seguradoras contrataram R\$ 2,8 bilhões em resseguro
- Raio X dos brasileiros em situação de inadimplência
- Inadimplência cresce em janeiro e atinge 66,96 milhões de brasileiros, aponta CNDL/SPC Brasil ECONOMIA

Capítulo 3 – Insurtechs e a Transformação Digital das Seguradoras no Brasil

- PDMS
- Bradesco Seguros promove ações de Digitalização com foco no crescimento sustentável
- SulAmérica investe em tecnologia para facilitar processos para clientes e corretores
- Insurtechs atraem investimentos para competir com as gigantes do setor

- Pandemia impulsionou digitalização de seguros no Brasil, aponta pesquisa
- O impacto do Big Data na transformação das empresas no Brasil

Capítulo 4 - Principais Tendências e Desafios do Setor de Seguros no Brasil para 2024

- Solvência II - Conformidade como oportunidade de aprimorar o desempenho
- IPCA fecha 2023 em 4,62%, dentro da meta da inflação do Conselho Monetário Nacional
- R\$ 103 bilhões roubados: Brasil é o 2º país que mais sofre crimes cibernéticos na América Latina
- Crimes cibernéticos avançam no Brasil e aceleram com a tecnologia
- CNseg: setor segurador crescerá acima de 10% em 2023 e 2024
- Talent Trends 2023
- Workplace Learning Report 2024

Capítulo 5 - Impactos Ambientais no Setor de Seguros

- Construindo resiliência: preparando-se para os riscos climáticos de hoje e de amanhã
- Quais são os maiores riscos enfrentados pela indústria de seguros?
- Setor pagou US\$ 95 bilhões em indenizações por catástrofes naturais em 2023
- Aumento de desastres naturais dificulta precificação de seguros
- Tragédia no RS já soma R\$ 1,67 bilhão em indenizações de seguros
- Tragédia no RS deve encarecer seguros em todo o país, diz setor
- A tragédia em números: um balanço da calamidade no RS

Capítulo 6 - Cases de Sucesso

- Um ambiente mais competitivo no mercado de seguros
- Como a Vindi ajudou a Sami Saúde a escalar e atingir uma receita recorrente de R\$60 milhões
- Azul Seguros e o papel da recorrência na proteção de automóveis