

# Digitalizando a indústria de seguros:

revelando experiências excepcionais do cliente

## Atrair clientes de seguros na era digital

As seguradoras devem fornecer experiências rápidas, simples e responsivas aos clientes para promover o **Retorno da experiência (ROX)**.

A experiência do cliente é agora o foco do investimento em tecnologia e processos – e as seguradoras devem visar a automatização para eliminar os atritos na experiência do cliente.

**470 MIL MILHÕES DE DÓLARES**  
A rotatividade dos clientes devido à perda de lealdade e más experiências pode **custar até 470 mil milhões de dólares em prémios em todo o mundo.**



**2-4 VEZES MAIS CRESCIMENTO**  
As seguradoras que oferecem as melhores experiências ao cliente geram 2 a 4 vezes mais crescimento em novos negócios e uma **rentabilidade cerca de 30% mais alta** do que as seguradoras com um foco inconsistente no cliente.

<p><b>45%</b> 45% das seguradoras afirmam que a mudança nas expectativas dos clientes tem vindo a impulsionar <b>os investimentos em novas tecnologias.</b></p>	<p><b>30%</b> Mais de 30% dos clientes que sofreram uma má experiência com reclamações de seguros <b>trocaram de seguradora no prazo de um ano após o incidente.</b></p>
<p><b>29%</b> Apenas 29% dos clientes de seguros estão <b>satisfeitos com as suas atuais seguradoras.</b></p>	<p><b>80%</b> Clientes satisfeitos são <b>80% mais propensos a renovar as suas apólices</b> do que clientes insatisfeitos.</p>

## Presos a velhos métodos: Os desafios dos seguros na atualidade

Porém, as seguradoras não podem oferecer a maturidade digital e a facilidade de utilização que os clientes esperam:

- 61%** 61% das seguradoras globais ainda se encontram nas fases iniciais da **transformação digital.**
- 76%** 76% das seguradoras **não fornecem nenhuma aplicação móvel ao cliente.**
- 22%** Apenas 22% das seguradoras lançaram **serviços personalizados, digitais ou móveis em tempo real.**
- 15%** Apenas 15% dos clientes estão **satisfeitos com a experiência digital das suas seguradoras.**
- 75%** Quase 75% dos clientes que tentaram adquirir seguros online reportaram uma **uma panóplia de problemas.**

- Sem transformação digital, as seguradoras estão a perder terreno e deparam-se com:**
- 1 Insatisfação do cliente e atritos
  - 2 Oportunidades de upselling e cross-selling perdidas
  - 3 Incapacidade de detetar fraudes
  - 4 Auditorias de conformidade malsucedidas e multas
  - 5 Incapacidade de melhorar os seus processos

**O checkout rápido e fácil**  
é uma das principais prioridades dos clientes de seguros – mas mais de metade das seguradoras automatizaram apenas parcialmente os seus processos desde a proposta até à emissão.



Muitas seguradoras estão a usar a automatização para transformar digitalmente essas áreas, mas sem entenderem o desempenho dos processos, é comum desperdiçarem o seu investimento na automatização de áreas erradas. **Os líderes devem entender os seus processos antes de digitalizá-los.**

## O caminho para um ROX radical: A Digital Intelligence da ABBYY

A ABBYY desbloqueia a promessa da transformação digital para as companhias de seguros.

Ao orientar as seguradoras para a automatização inteligente, as soluções de Digital Intelligence da ABBYY fornecem as indicações para um ROX e receita significativos.

**ABBYY Timeline**  
Descubra e transforme o desempenho dos seus proprietários.

**ABBYY FineReader Server**  
Reconhecimento ótico de caracteres padrão da indústria.

**ABBYY Vantage**  
Melhore a RPA com competências cognitivas alvo de formação.

**ABBYY FlexiCapture**  
Plataforma moderna de captura de empresas.