



Inovar para Transformar

InsurTechs – Ameaça ou Oportunidade?

Luís Ruivo





**Encontre uma
melhor maneira
de inovar**

*“Float like a Butterfly,
Sting like a Bee”*

- Muhamed Ali

A person's hands are shown interacting with a tablet computer. In the background, a medical camera is mounted on a stand. The scene is dimly lit, with a dark blue background.

Inove como uma Start-up

A close-up shot of a person with long, curly brown hair using a tablet. The person is wearing a blue top. The background is blurred, showing a white chair leg.

Float like a Butterfly ...



Mas com a **potência**
de uma incumbente,

Alavancando
Ecossistema,
Recursos e Marca.

Sting like a bee!

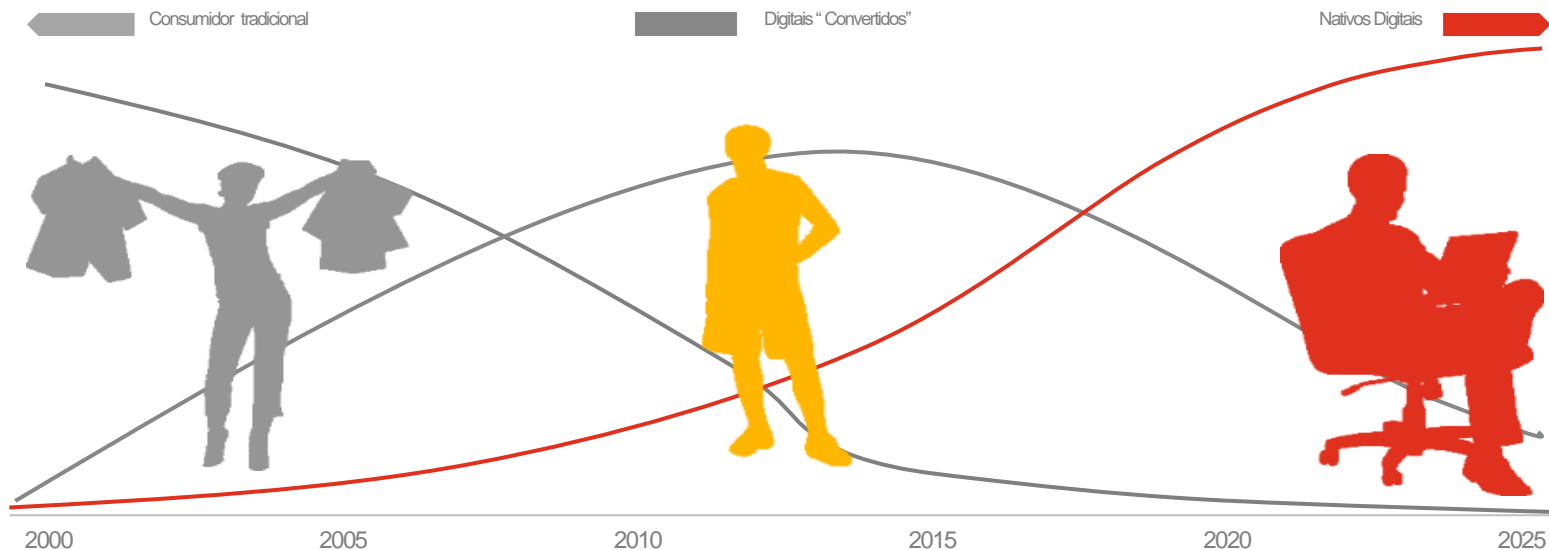
E por onde Começar?

*A inovação é feita para
e a partir de insights
sobre o **Cliente**.*

Quem é este cliente?



“Nativos digitais” e “Convertidos digitais” ditam o padrão de serviço, cada vez menos tolerante a falhas, sempre em busca da opção mais fácil e rápida



Os **nativos digitais**, aqueles que nasceram num mundo digital e os **convertidos digitais**, têm altas expectativas em relação aos serviços que consomem, estão sempre conectados e esperam respostas e resolução de problemas de forma imediata, estabelecendo conceito do “**Always On Customer**”.

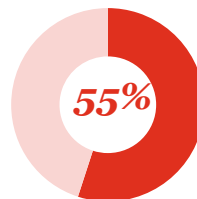
Hoje em dia, as expectativas dos consumidores são influenciadas por experiências de outras indústrias

Os consumidores esperam:

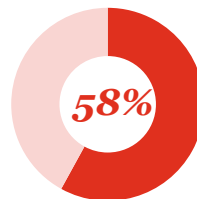
- ***Acessibilidade individual (em qualquer lugar, a qualquer momento)***
- ***Produtos/serviços customizados on-demand***
- ***Experiência do cliente relacionamentos baseados em fidelidade***



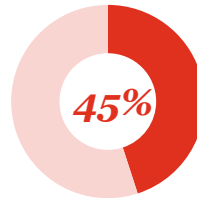
Contudo em Serviços Financeiros:



Estão satisfeitos com os aplicativos móveis



Estão satisfeitos com soluções de produtos customizados



Estão satisfeitos com programas de fidelidade

*É necessário
entender o estilo,
momento de vida,
objetivos e anseios
do seu cliente*



*O que motiva os
clientes?*



*Como eles
preferem usar
serviços e
produtos?*



*Que problemas
eles enfrentam no
dia a dia?*

As Fintechs entenderam isto e estão traduzindo ideias em produtos e serviços



5 alavancas estão habilitando a **Transformação da Indústria**



True Customer
Centricity



Data Driven
Automation/AI



Telematics &
IoT



On Demand &
Payment
(R)evolution



New
Platforms

True Customer Centricity



Customer
Outcomes

Customer
Identity

From Life Stages to
Life Style

True Customer Centricity

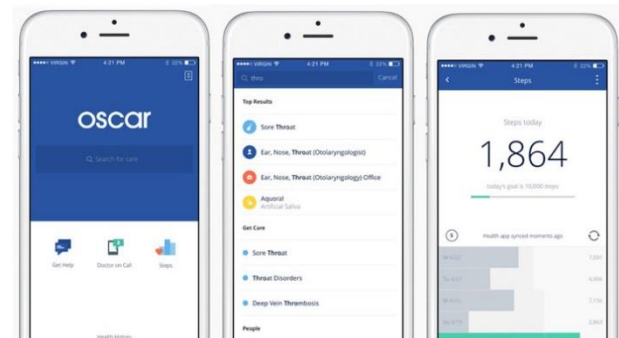
Oscar

A Oscar é uma startup que propõe um novo modelo de negócios através de um **seguro saúde simples de entender e contratar**.

Usando tecnologias Digitais, a Oscar permite maximizar a eficácia dos tratamentos enquanto minimiza os custos de operação (ex. menos crônicos)

A empresa utiliza de monitores de atividade física (como Apple Watch), oferecendo **soluções customizadas ao estilo de vida** dos clientes, com descontos para **estilos de vida mais saudáveis**, e foco em jovens até 35 anos.

Em menos de 5 anos, a empresa já é avaliada em **USD 2,7 bi** e já possui **10% de Market Share na cidade de Nova York**.



Data Driven Automation/AI

**Predictive
Analytics**

**Artificial
Intelligence**

Robo Advisors

Robo-claims processing

InShared

Rob, o conselheiro digital para processos de *claim*, permite que clientes gerenciem digitalmente seus processos de *claim*. InShared processa ~50% dos *claims* digitalmente com grande satisfação de seus clientes.

A tecnologia permite que o cliente **preencha as informações do *claim* e receba em tempo real sua avaliação e resposta sobre aceitação da cobertura**. Provém acompanhamento que permite transparência através do processo de *claim* e update no status em todos os passos. A solução também possui uma inteligência que alerta o cliente a contatar terceiros relevantes ao processo.



Damage

Damage is annoying, but fortunately you can easily damage your InShared in online reporting. And that has many advantages:

- ✓ The money is faster to your account
- ✓ You will immediately see the consequences of your claim
- ✓ You say what happened, we automatically search all coverages together where you are entitled to

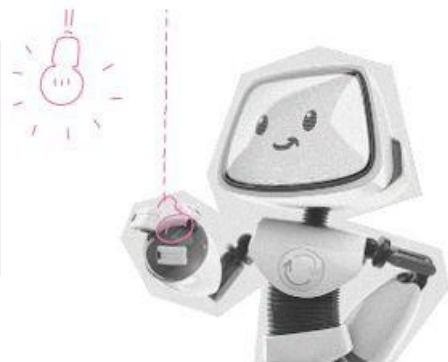
Damage, or legal conflict trip report!

Typ uw vraag

Damage Report

The screenshot shows a user interface for reporting damage. On the left, there is a small illustration of a robot (Fleur) and a woman. Below the woman is a text input field labeled "Typ uw vraag". On the right, there is a section titled "Damage" with a list of three advantages, each preceded by a checkmark. Below the list is a pink arrow pointing to a button labeled "Damage, or legal conflict trip report!". Below this button is a form with a header "Damage Report" and a small red icon above it.

Fleur é um assistente virtual programado com mais de 22.000 respostas para perguntas – respostas são adicionadas semanalmente.



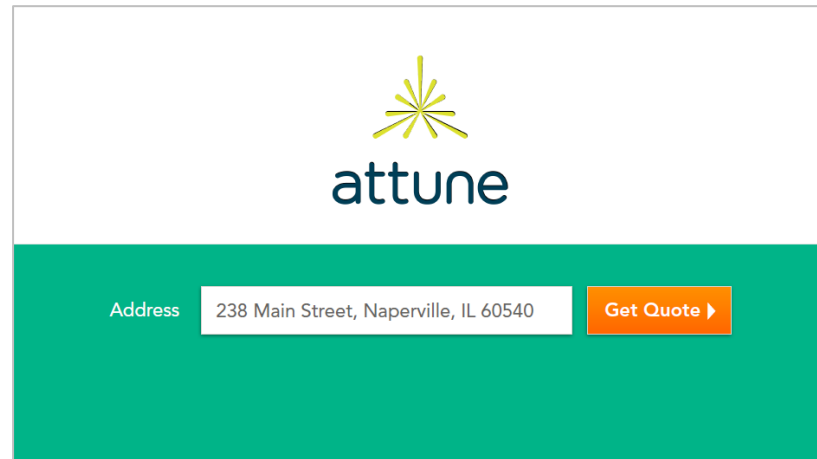
Smart Policy Issuing

Attune

A Attune é uma plataforma que visa atender o mercado de pequenas e médias empresas (PMEs) e nasceu da parceria entre a **AIG, Hamilton Insurance Group e Two Sigma Investments** em 2016.

A empresa irá se utilizar de **data science** para atender o perfil de risco de pequenos negócios. Além disso, a Attune irá buscar parcerias com corretores de seguros e outros intermediários com o objetivo de oferecer uma gama ampla e flexível de produtos.

Os corretores irão inserir **poucas informações na ferramenta** e algoritmos irão **automaticamente preencher** as demais informações e calcular o prêmio.



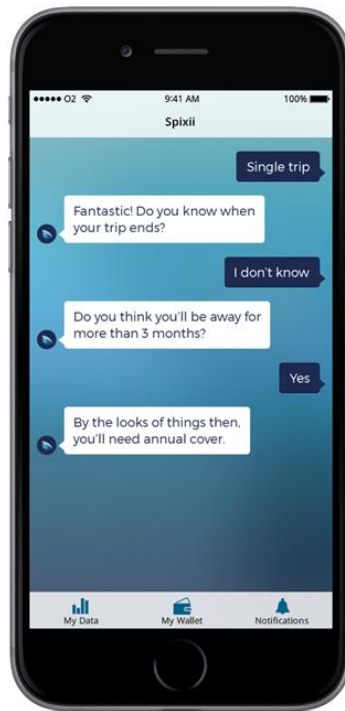
The image shows a screenshot of the Attune website. At the top center is the Attune logo, which consists of a stylized green starburst icon above the word "attune" in a dark blue, lowercase sans-serif font. Below the logo is a green horizontal bar. On the left side of this bar, the word "Address" is written in white. To its right is a white input field containing the text "238 Main Street, Naperville, IL 60540". To the right of the input field is an orange button with the text "Get Quote" and a white right-pointing arrow.

Automated agent *SpiXII*

A SpiXII é uma plataforma que vende seguros “*off-the-shelf*” através de um corretor de seguros automatizado, ou seja, um *chatbot*.

A plataforma **simplifica o processo de compra de seguros**, com a impressão que o cliente está se comunicando com uma pessoa de verdade.

Além disso, a SpiXII busca engajar os consumidores em uma **conversa dinâmica**, permitindo uma **personalização** muito maior que formulários online, gerando prêmios que irão refletir com **maior precisão as necessidades dos clientes**.





Telematics / IoT

ORBITAL INSIGHT

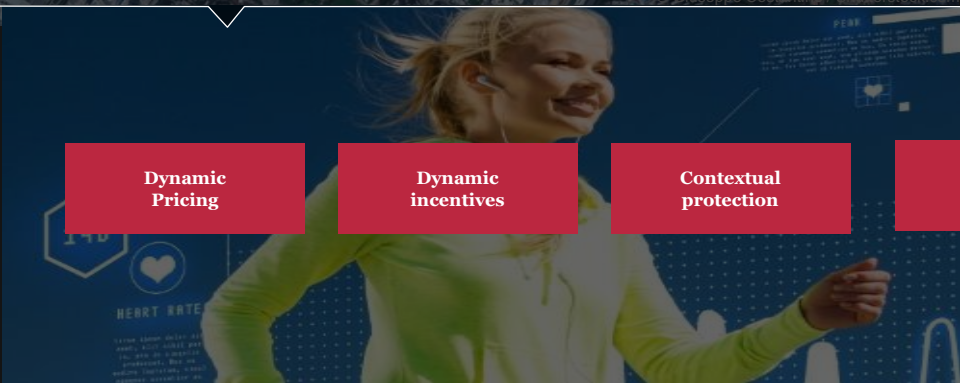
Understanding global and national trends through advanced image processing and data science at petabyte scale.

Enter your email address

GET UPDATES

Find out what people are saying about us [here!](#)

© Giuseppe Cerrafina / Shutterstock.com



Dynamic Pricing

Dynamic incentives

Contextual protection

Disruptive Models

metromile

Insurance - App - Claims

Login

Pay-per-mile car insurance is saving our customers an average of \$600 annually.

Drive less. Save big.

Get a quote

Traditional insurance isn't fair to low-mileage drivers

The number one risk indicator for drivers is how often they're on the road. So if you drive less, you really should pay less for insurance.

Did you know?

65%

of drivers pay higher premiums, the minority who drive the most.



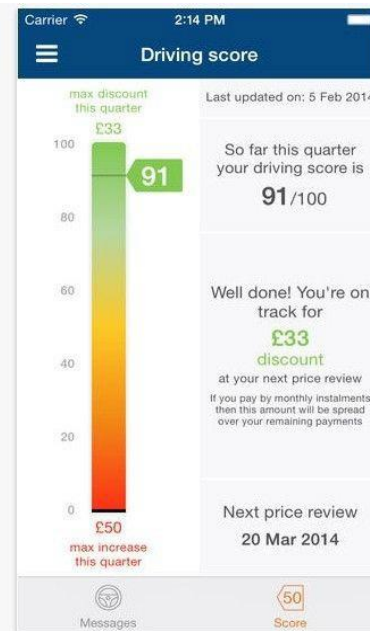
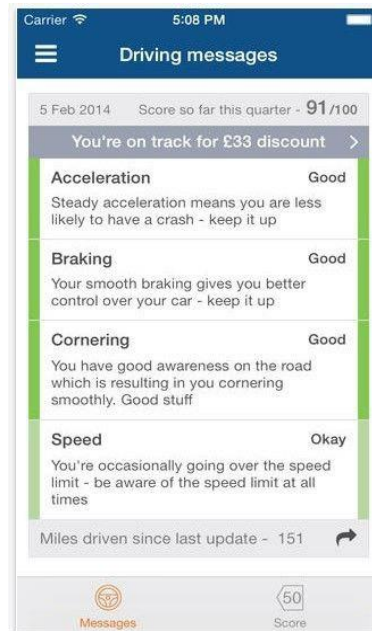
Dynamic Pricing

Ingenie

Dispositivos telemáticos são instalados no veículo do cliente para **analisar sua rota, direção e comportamento**. Isso permite que a Ingenie ofereça **preços dinâmicos baseados na análise desses dados**.

Apólices são renovadas trimestralmente e a variação de prêmios baseia-se na **performance do motorista** neste período.

Clientes com indicadores de alto risco na direção são avisados. Com isso a Ingenie é capaz até mesmo de cancelar automaticamente a apólice.



A medida que o uso de *wearable devices* aumenta, provedores de seguro de vida podem oferecer preços dinâmicos baseando-se no histórico da saúde do cliente, que são coletadas através das *wearable technologies*.

On Demand & Payments (r)Evolution

On Demand
Services

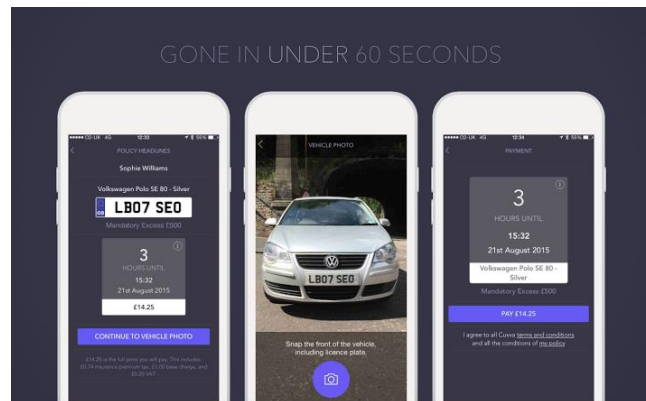
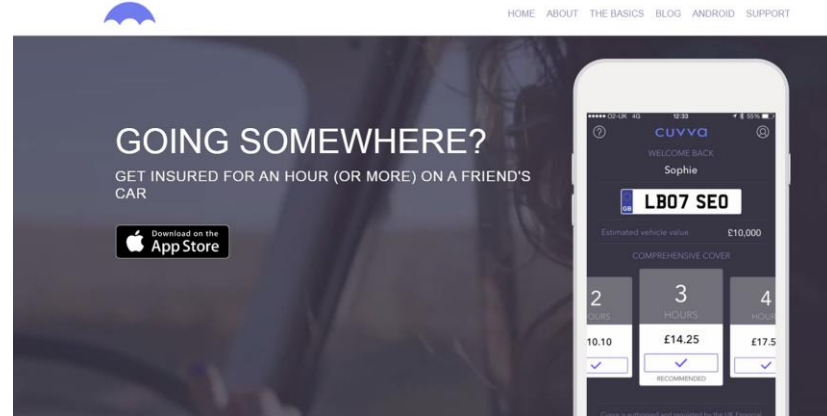
Pay & Go
Models

P2P
Insurance

Pay-When-You-Need Cuvva

A Cuvva fornece seguro **rápido** e **sem incômodos** para clientes que queiram pegar o carro de alguém emprestado e desejam estar **segurados temporariamente** durante o período de uso.

Um dos principais diferenciais da empresa se dá pelo fato que **ela não possui uma taxa mensal fixa** diferente de suas concorrentes.



On-Demand Insurance

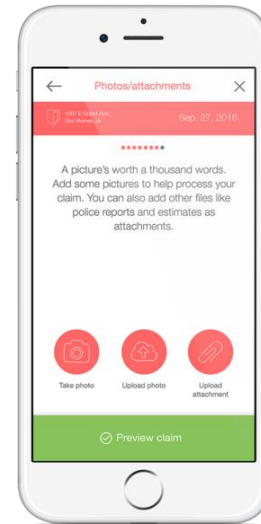
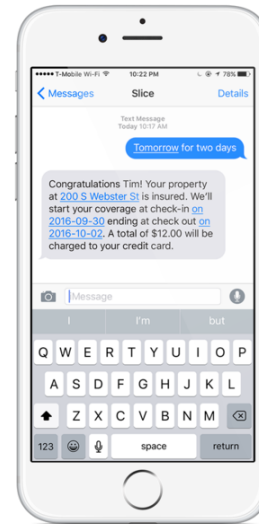
Slice

A Slice oferece seguros para motoristas compartilhando seu carro (como no Uber e Lyft), além de pessoas compartilhando suas casas (como no AirBnb).

A empresa busca oferecer serviços para pessoas que trabalham em **atividades “on-demand”**, oferecendo seus produtos de **maneira transacional**.

O cliente pode então **contratar a apólice por minutos, horas ou dias**, transferindo o **risco de sinistro de maneira conveniente e acessível**.

Slice



P2P Insurance

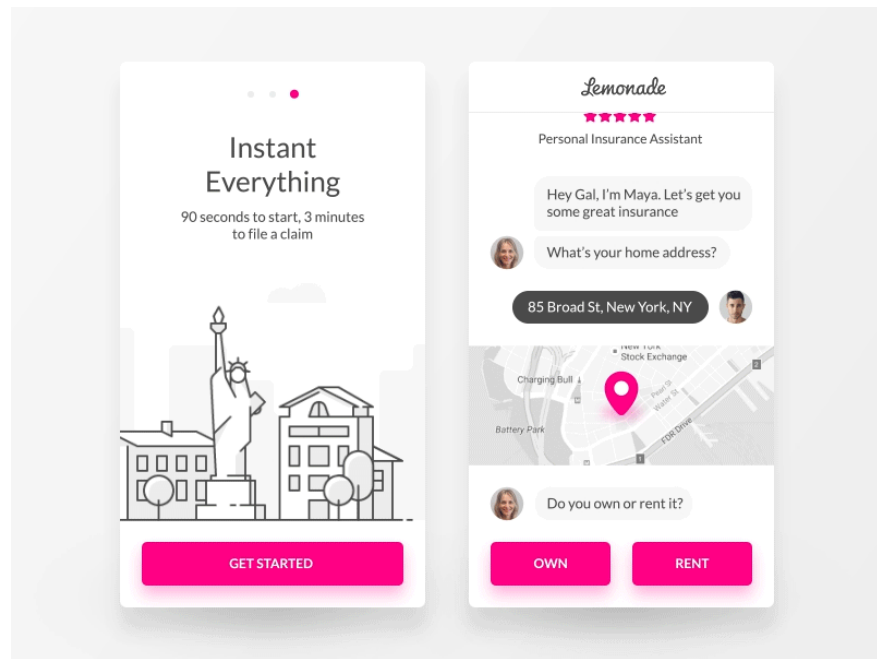
Lemonade

A Lemonade se baseia em um **modelo de negócios P2P** fornecendo uma alternativa de **economia compartilhada** e maior transparência que o modelo de seguros tradicional.

A proposta de valor da empresa está enraizada na **remoção de fricção dos processos tradicionais** de uma seguradora, gerando **menos burocracia, menos tempo e menos custos**.

Além disso, a empresa usa um **modelo de “giveback”**, em que a quantia remanescente após os gastos com sinistros são **investidos em organizações sociais**. A Lemonade gera receita através de uma taxa fixa de 20% dos pagamentos de apólice mensais.

Lemonade™



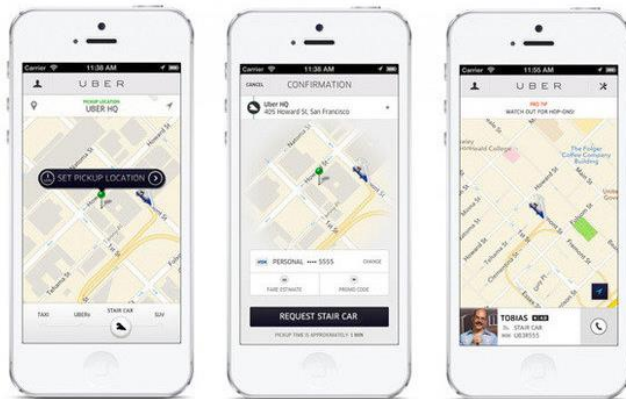
New Platforms

Cloud Enabled

Customer Centric

End-to-End Value
Chain Integration

Conhecemos o Uber como o exemplo de **Experiência de Cliente** e como a empresa com o crescimento mais rápido da história ...



Direct Sales Platform

Verti

A Verti foi fundada pela Mapfre em 2011 e é uma plataforma direta de venda de seguros focada nos segmentos de automóveis e casa, oferecendo **produtos com preços competitivos e serviço de alta qualidade**.

A plataforma entrega uma **experiência simples** para os clientes, facilitando o processo de FNOL durante um evento estressante como uma colisão entre automóveis, **realizando todo o processo em uma só ligação** e possibilitando que o próprio segurado tire as fotos do veículo sinistrado.

A Verti nos Estados Unidos lançou em 15 meses suas operações de vendas diretas.



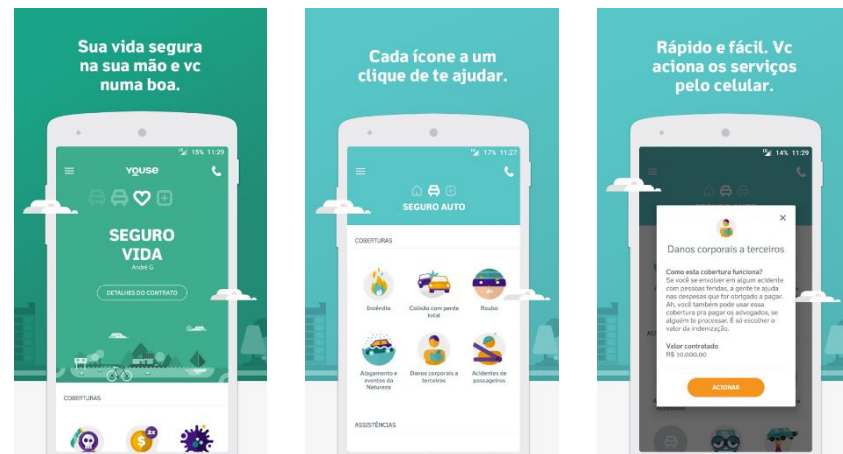
Direct Sales Platform

Youse

Fundada pela Caixa Seguros, a Youse é uma plataforma **100% online** e totalmente focada nas **necessidades dos clientes**.

A plataforma oferece a possibilidade de **customizar cada apólice**, de acordo com as coberturas e assistências **mais adequadas para cada cliente**. A proposta de valor da Youse é de uma **experiência simples, rápida e intuitiva**, com a contratação do seguro em poucas etapas, através de uma **linguagem mais casual** e próxima das pessoas.

Youse

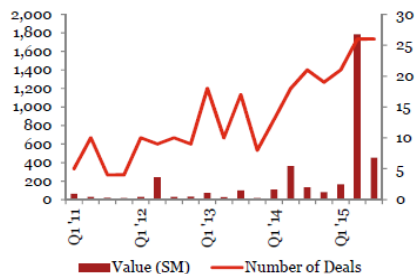


*De toda forma estamos protegidos pela
regulação ...*

Será?

Atividades recentes mostram intensa movimentação em Start-ups de seguros

Insurance tech startup financing



Em 2015 as "InsurTechs" receberam investimentos de mais de

US\$ 2 bilhões

Startup desenvolvida pela Mass Mutual

Oferece seguros de vida simplificados por meio de uma experiência online conveniente



"ACE leva 24 % de participação de mercado"

ACE comprou participação da CoverHound, um site on-line para comparação e compra de seguro auto residência



American Family Ventures

Atividade de investimento focada na intersecção entre tecnologia e gestão de riscos com uma variedade de 20 parceiros listados online



John Hancock + Vitality

Parceria que oferece seguro de vida personalizado, por meio de canais online de vendas



Investimentos em Digital - Currency & Blockchain

New York Life, Transamerica Ventures entre outros investem no Grupo Digital Currency, uma empresa focada em construir e investir em empresas especializadas em bitcoin e blockchain



Ping An + Bought By Many

Parceira para utilização de dados de mídias sociais para desenvolvimento de nichos, personalizando ofertas de produtos no mercado de seguro viagem



AXA Strategic Ventures

Responsável pela gestão de 200 milhões de euros em capital de risco. Investimentos recentes: PolicyGenius (Junho de 2015), plataforma online para comparação e compra de seguros e Bee (Nov. 2015) que fornece serviços financeiros para a classes de baixa renda



Allianz une forças para estabelecer um novo player online

Allianz se une à chinesa Giant &, para estabelecer uma nova seguradora digital com abrangência em seguros acessíveis na China



Northwestern Mutual adquire a LearnVest

A Northwestern Mutual adquire a LearnVest, uma plataforma financeira online com foco no público feminino



*Como a indústria de seguros pode
acelerar a inovação?*

É sobre investir mais?



“Inovação não tem nenhuma relação com o quanto dinheiro você gasta em P&D.

Quando a Apple desenvolveu o Mac, a IBM gastava no mínimo 100 vezes mais em P&D.

Não é uma questão de investimento, mas sim das pessoas que você tem, como você lidera o processo e o quanto você entende do negócio”

Steve Jobs

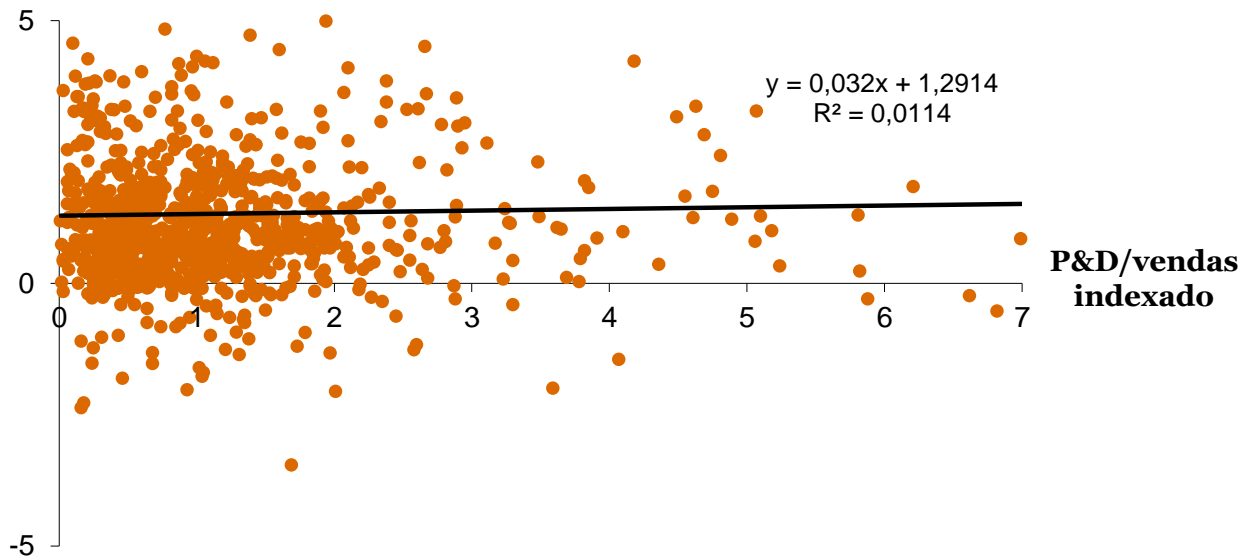
O que aprendemos **sobre inovação** nos últimos dez anos?

A pesquisa “PwC Innovation 1000” confirmou que inovar não se trata de investir mais, mas sim de investir da maneira certa

O estudo não encontrou relação estatística entre investimentos em P&D e crescimento em:

- **Receita de vendas**
- **Margem de lucro**
- **Lucro operacional**
- **Valor de mercado**
- **Retorno para os acionistas**

Crescimento de vendas indexado



Fontes: PwC Strategy& Innovation Study; Bloomberg Financial Data

Ainda de acordo com a pesquisa, as 10 mais inovadoras cresceram em receitas e valor de mercado acima das 10 que mais investiram em P&D

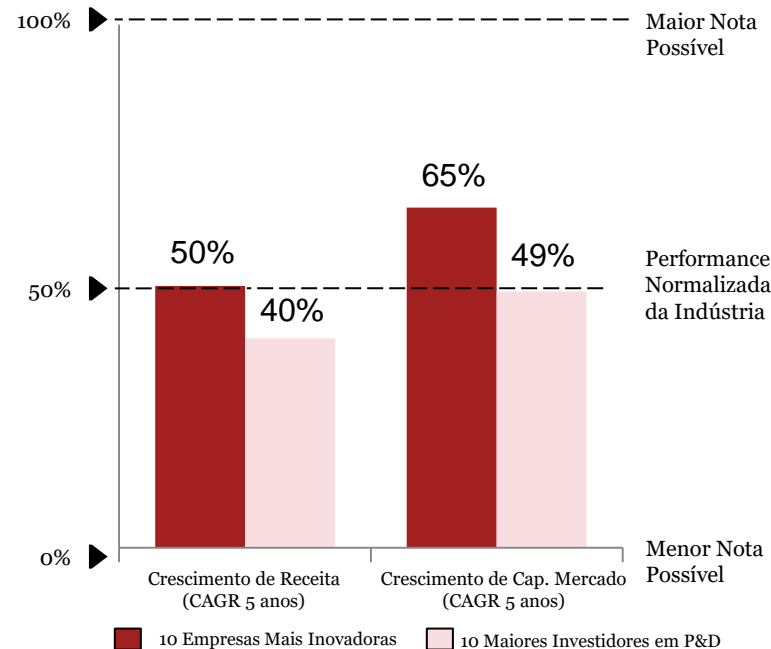
Ranking das 10 Empresas Mais Inovadoras
2010-2016

| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|----|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| 1 | Apple | Apple | Apple | Apple | Apple | Apple | Apple |
| 2 | Google | Google | Google | Google | Google | Google | Alphabet* |
| 3 | 3M | 3M | 3M | Samsung | Amazon | Tesla | 3M |
| 4 | General Electric | General Electric | Samsung | Amazon | Samsung | Samsung | Tesla |
| 5 | Toyota | Microsoft | General Electric | 3M | Tesla | Amazon | Amazon |
| 6 | Microsoft | IBM | Microsoft | General Electric | 3M | 3M | Samsung |
| 7 | Procter & Gamble | Samsung | Toyota | Microsoft | General Electric | General Electric | Facebook |
| 8 | IBM | Procter & Gamble | Procter & Gamble | IBM | Microsoft | Microsoft | Microsoft |
| 9 | Samsung | Toyota | IBM | Tesla | IBM | IBM | General Electric |
| 10 | Intel | Facebook | Amazon | Facebook | Procter & Gamble | Toyota | IBM |

Fonte: PwC Strategy& 2016 Global Innovation 1000 survey data and analysis

*Em 2015, a Google realizou um reestruturação formando uma empresa "guarda-chuva" chamada Alphabet

10 Empresas Mais Inovadoras vs.
Maiores Investidores em P&D



***Novos
modelos de
inovação
foram
desenvolvidos
em resposta
às FinTechs***

***Propriedade
Intelectual &
Aquisições***

***Programas de
Intrapreneur***

***Imersão em
Inovação***

***Co-Criação &
Programas de
Residência***

***Laboratórios de
Corporate
Innovation***

***Ferramentas de
Development
Accelerator***

***Incubadoras,
Aceleradoras &
Hackathons***

***Crowdsourcing
& Open
Innovation***

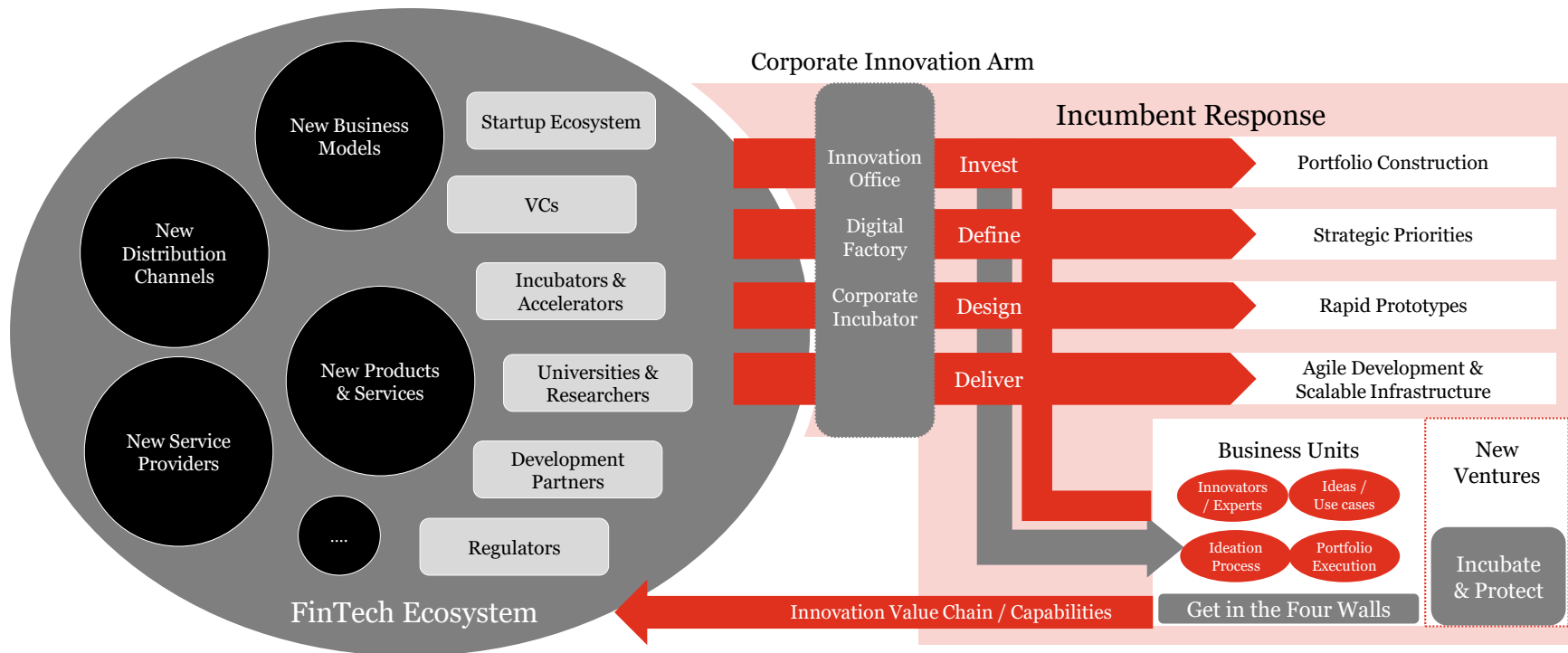
***Parcerias e
Consórcios***

***Design
Thinking &
Labs de UX/UI***

***Investimentos
de CVC***

***Lean Startup,
Business Model
Canvas & Agile***

Grandes Players construíram todos os aspectos da cadeia de valor de inovação mas encontram desafios para trazer a inovação para **dentro da Organização**



Institucionalizar a inovação demanda muito mais que modelos organizacionais, linhas e caixas ...



Um modelo de inovação deve ser suportado por 3 funções distintas: *Innovation Office*, *Digital Factory* e *Corporate Incubator*



Innovation Office

Iniciar e guiar a agenda de inovação da empresa

- Normalmente é a primeira equipe a iniciar um projeto transformacional
- Define a estratégia e ambição de inovação, e monitora a evolução do programa
- Analisa tendências de mercado, gerando novas ideias para as áreas de negócios
- Gerencia o relacionamento com outros players do ecossistema (ex.: Startups, InsurTechs, etc.)
- Desenvolve talentos e educa a empresa no assunto de inovação
- Suporte a comunicação com o mundo interno e externo



Digital Factory

Desenvolver uma capacidade de desenvolvimento ágil

- Equipe dedicada ao desenvolvimento de serviços e aplicações inovadoras
 - Combinação de diversas habilidades (ex. codificação, design)
 - Desenvolvimento ágil
 - Faz a conexão entre as fases de concepção e industrialização, gerenciando o catálogo interno de aplicações
- Um laboratório de análise de dados pode ser desenvolvido para fornecer serviços de análise de dados

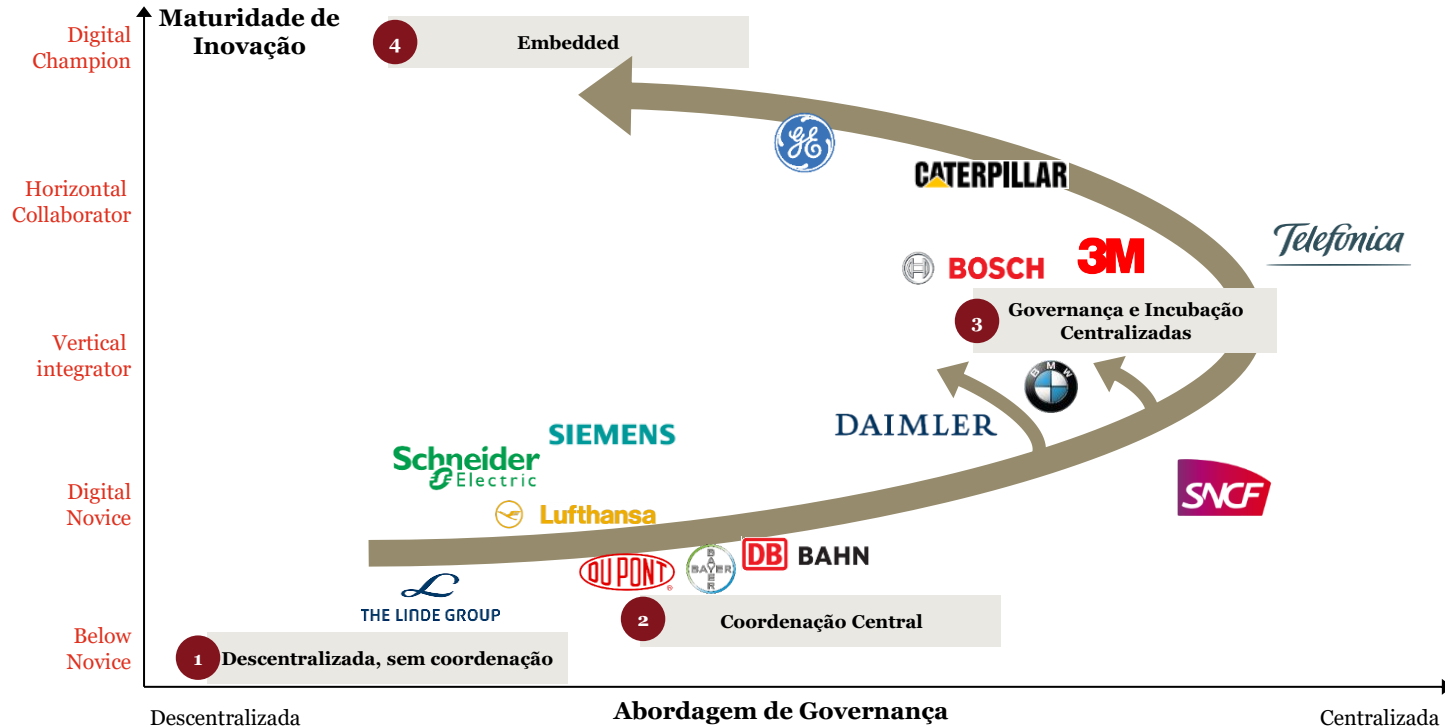


Corporate Incubator

Gerar novos negócios em um ambiente de startup

- Foco no crescimento de ideias internas e externas à empresa
- Seleção e aprovação de startups para participarem da incubadora através de painéis com a participação da alta liderança
- Principais benefícios para as startups: mentoriação, acesso à consumidores e parceiros e infraestrutura necessária
- Go-to-market: utilizando a marca da empresa ou por meio de marca própria

Empresas tendem a se mover entre estruturas descentralizadas e centralizadas conforme sua maturidade em inovação aumenta



Em resumo, um mundo em transformação requer o desenvolvimento de uma Startup Corporation

Startup Corporation

Adapte-se ao Futuro hoje

Inércia é maior risco que inovação

Nasça disruptor ... ou se torne um

Crie uma cultura de inovação

Exerça Liderança Ágil

Implemente Delivery Ágil e Ative o Network de Inovação



Como inspirar sua empresa para a Inovação?

A hand is shown in the foreground, with the index finger wrapped in a white bandage. A simple, smiling face is drawn on the bandage. In the background, a person's face is blurred, suggesting a human presence. The overall tone is thoughtful and human-centric.

E se a Tecnologia nos fizesse mais humanos ...

Contato

Luís Ruivo
F: +55 11 99529-3312
Luis.ruivo@pwc.com



Luís Ruivo
Sócio, PwC



© 2016 PricewaterhouseCoopers Serviços Profissionais Ltda. All rights reserved.

PwC refers to PricewaterhouseCoopers Serviços Profissionais Ltda, the Brazil member firm, and may sometimes refer to the PwC network. Each member firm is a separate legal entity. Please see www.pwc.com/structure for further details.

A smiling woman with long brown hair, wearing a white sweater with red stripes, is holding a black tablet. She is standing in front of a large window display filled with various smartphones and mobile devices. The background is slightly blurred, showing shelves with more phones and some promotional materials.

O que realmente importa

“...nós nunca vamos dominar de maneira completa todas as tecnologias. Enquanto tentarmos, estaremos sempre um passo para trás. Eu busco simplificar ao tirar o mistério deste novo mundo e dizer para as pessoas para que olhem além desta obsessão por tecnologia e foquem naquilo que realmente importa – a **Experiência do Consumidor.**”

Marc S. Pritchard, P&G Global Brand Officer - Forbes 03.12. 2015