



Shift

SHIFT INSURANCE PERSPECTIVES

VOL.1 2021

www.shift-technology.com/pt

NOTA DO EDITOR

Bem-vindo à edição do primeiro trimestre de 2021 das Perspectivas de Seguros da Shift. Você pode ter notado imediatamente que nossa publicação tem um novo nome. Quando apresentamos os Insights de Fraude da Shift Technology inaugurais em abril de 2020, a Shift era uma empresa muito diferente. Éramos conhecidos por usar a Inteligência Artificial (IA) para ajudar as seguradoras a detectar fraude oculta em seus processos de sinistros. A empresa também estava começando a ser reconhecida pelo seu trabalho na área de automação de sinistros. Nossos três primeiros relatórios Insights de Fraude da Shift Technology refletiram o foco principal da empresa.

Hoje, a Shift oferece às seguradoras globais um conjunto de produtos, que aplicam recursos de otimização e automação de decisões orientados por IA em todo o ciclo de vida da apólice. Além de ajudar as seguradoras a detectarem a fraude de sinistros, estamos dando apoio aos seus esforços de transformação digital com automação de sinistros, reduzindo o vazamento de sinistros e ajudando a reembolsar as franquias do titular da apólice por meio de detecção de sub-rogação, atenuando o impacto de elaboração de apólices ruins com detecção de fraude de subscrição e supervisão de todo o ecossistema e ajudando a manter a conformidade com a detecção de crimes financeiros.

A evolução de nossa empresa exigiu uma evolução deste relatório. É inquestionável que ainda somos especialistas em fraude de seguro e nas tendências de fraude que afetam as seguras ao redor do mundo. Mas podemos também oferecer perspectivas valiosas além de fraude.

Nesta edição inaugural de nosso novo relatório Perspectivas de Seguros da Shift, focamos nas tendências no processo de sinistros. Observamos a velocidade de encerramento dos sinistros pelas seguradoras e as tendências dessas métricas nos últimos cinco anos. Parte dessa análise observará as tendências relacionadas ao número de sinistros sendo encerrados em uma semana.

Exploramos também quanto está sendo reembolsado aos titulares da apólice quando eles fazem um pedido de sinistro e examinam as diferenças entre os sinistros de automóveis e de propriedade. Com uma menção ao impacto que a COVID-19 causou (e ainda está causando) ao setor de seguros, observamos também quando os números de sinistros de automóveis começaram a normalizar, com ênfase específica na França e na Espanha, onde os deslocamentos foram restritos mais significativamente devido aos lockdowns.

Por fim, analisaremos se o envolvimento do profissional de sinistros (pense em quantas vezes os sinistros são «tocados» entre a FNOL (first notice of loss, primeira comunicação de perda) e a liquidação) afeta a velocidade de fechamento dos sinistros.

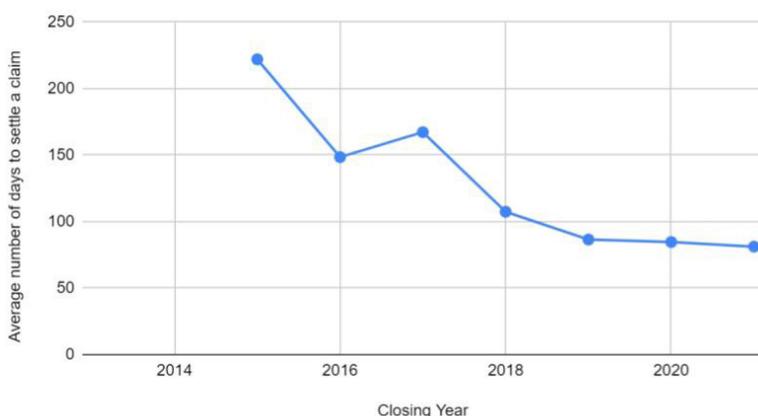
Agradecimento especial a Adrien Lina, integrante da equipe de ciência dos dados da Shift, que foi imprescindível no desenvolvimento desta publicação.

QUANTO TEMPO LEVA PARA LIQUIDAR UM SINISTRO?

Há um esforço conjunto entre as seguradoras para proporcionar experiências do cliente excepcionais aos seus titulares da apólice. Sem dúvida, a capacidade de liquidar sinistros de forma precisa e justa em tempo hábil é um elemento fundamental de qualquer estratégia de experiência do cliente. Observando os dados relacionados ao tempo médio entre FNOL e liquidação, vemos que, em geral, os sinistros estão sendo encerrados em menos tempo hoje do que há cinco anos.

Curiosamente testemunhamos algum desvio significativo nos deltas ao comparar tendências em sinistros de automóveis com sinistros de residências/propriedades. Nos últimos cinco anos, o tempo médio para liquidar um sinistro de automóvel caiu de aproximadamente sete meses para cinco meses, uma queda de 34%. O tempo para liquidação de sinistros de propriedade, embora em queda, não é tão grande. Há cinco anos, os sinistros de propriedade levavam em média 5,4 meses para liquidação, ao contrário dos 5,2 meses de hoje, uma queda modesta de 3%. Ao examinarmos a diferença entre as mudanças no tempo necessário para liquidar um sinistro com base na região, vemos que as seguradoras nos EUA diminuíram o tempo de vida médio de um sinistro em aproximadamente 60% nos últimos cinco anos, ao passo que as operadoras europeias reduziram os tempos de processamento em aproximadamente 5%.

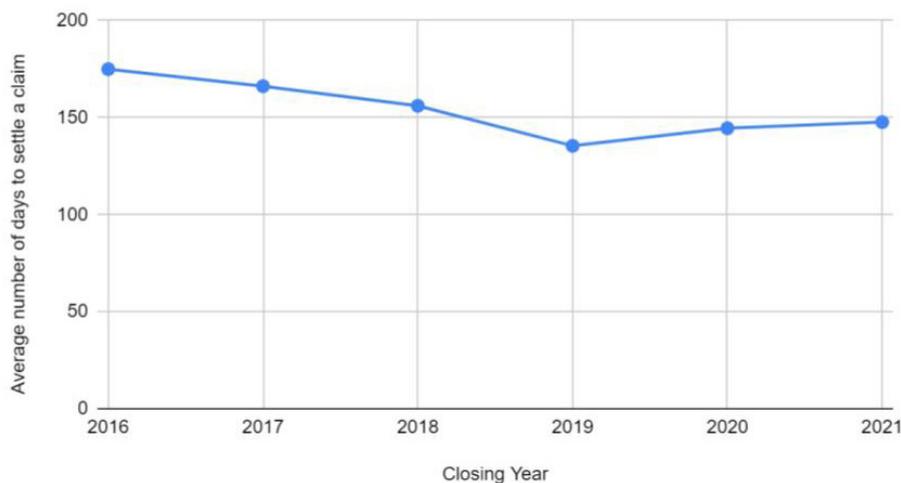
Talvez a tendência mais interessante que estamos vendo nos dados é a porcentagem crescente de sinistros encerrados no tempo de uma semana. Em todo o mundo, estamos testemunhando que 17% dos sinistros de automóveis e 16% dos sinistros de residências/propriedades são liquidados em uma semana. Observando essas tendências por região, as operadoras dos EUA, em média, encerram 28% dos sinistros em uma semana. As operadoras europeias encerram, em média, 12% dos sinistros em uma semana. Podemos criar teorias de que iniciativas para promover o Processamento Direto, Sinistros com Baixa Intervenção/ Sem Intervenção e outras estratégias de automação de sinistros estão afetando positivamente as taxas de “tempo para encerramento” das seguradoras.



ADICIONAR GRÁFICO DE SUPORTE AO PARÁGRAFO DIAS MÉDIOS DESDE O FNOL ATÉ O ACORDO - SERÁ QUE É PRECISO MUITO TEMPO PARA RESOLVER UMA RECLAMAÇÃO?

As transportadoras americanas, em média, estão fechando 28% dos pedidos de indenização em uma semana.

MÉDIA DE DIAS DESDE O FNOL ATÉ O ASSENTAMENTO - MOTOR



O CUSTO DOS SINISTROS

Vemos que as seguradoras estão fazendo esforços conjuntos para garantir que os sinistros dos titulares da apólice sejam pagos em tempo hábil. Mas quanto dinheiro os clientes estão recebendo de volta quando fazem um pedido de sinistro? Vemos nos dados que, em nível mundial, os sinistros de automóveis/veículos automotores estão caindo ao longo do tempo. Nos últimos cinco anos, o valor médio dos sinistros de automóveis diminuiu um pouco mais de 30% para menos de US\$ 3.000 por sinistro.

Por outro lado, a tendência dos reembolsos de sinistros de residências/propriedades segue em outra direção. Desde 2015, o valor médio do sinistro de propriedades aumentou em quase 160% para um pouco menos de US\$ 5.500.

Observando os valores dos sinistros de forma agregada para os Estados Unidos e Europa, vemos algumas diferenças interessantes. Com valores totais de reembolso de sinistros de aproximadamente US\$ 10.000, as seguradoras dos EUA tiveram um aumento de praticamente 4% nos últimos cinco anos.

As seguradoras europeias de fato viram uma leve diminuição no valor total de reembolso de sinistros de aproximadamente 3%.

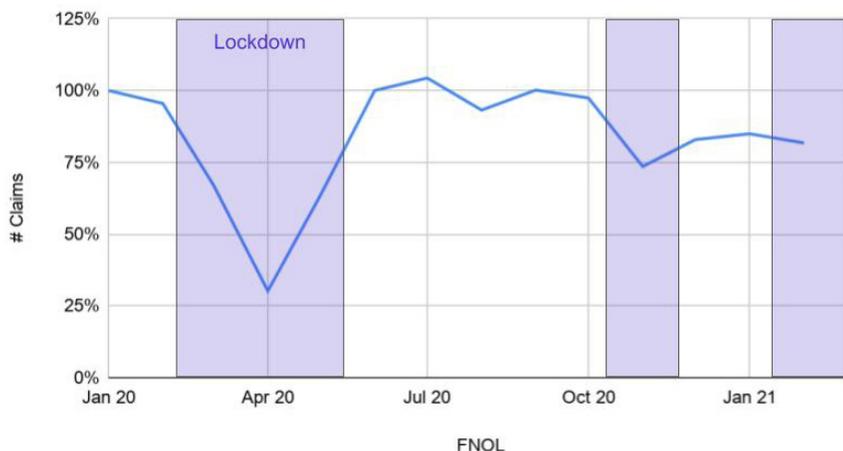
O IMPACTO DA COVID-19 NOS SINISTROS

A sabedoria convencional indicaria que os sinistros de seguros, especialmente os sinistros de automóveis, diminuiriam durante uma pandemia global, especialmente quando governos locais e nacionais impusessem restrições de deslocamento. Vemos isso se confirmando nos dados.

Nos EUA, entre janeiro e março de 2020 (o início geralmente reconhecido da pandemia), o volume de sinistros diminuiu em quase 35%. Em junho de 2020, o volume de sinistros começou a normalizar e, em janeiro de 2021, o volume de sinistros se recuperou até os níveis próximos de janeiro de 2020. Os dados contam uma história um pouco diferente para os volumes de sinistros na França e na Espanha. Na França, onde medidas de lockdown mais rígidas começaram em março de 2020, vemos uma diminuição de 33% no volume de sinistros entre janeiro de 2020 e março de 2020. Em abril de 2020, o volume de sinistros diminuiu praticamente 70% desde o início do ano. Com o primeiro lockdown terminando entre o começo e o meio de junho de 2020, testemunhamos um aumento de mais de

230% no volume de sinistros. Contudo, a França implementou um segundo lockdown em novembro de 2020, o que reduziu os volumes de sinistros em 26%. Com o segundo lockdown terminando no meio de dezembro, o volume de sinistros aumentou um pouco, 15% no final de janeiro de 2021. Os motoristas na Espanha foram submetidos apenas a um único lockdown de março de 2020 a junho de 2020. Assim como ocorreu nos EUA e na França, a pandemia e as recomendações e os requisitos de ficar em casa resultantes afetaram significativamente os volumes de sinistros. Entre janeiro e março de 2020, os volumes de sinistros na Espanha diminuíram em quase 35%. Em abril de 2020, a diminuição do volume de sinistros foi de 66%. Começamos a ver o volume de sinistros normalizar em junho de 2020 quando os lockdowns na Espanha acabaram.

IMPACT DE LA COVID-19 SUR LA CAPACITÉ DE GESTION DES SINISTRES - FRANCE



O ENVOLVIMENTO DO MANIPULADOR DE SINISTROS DIMINUI A VELOCIDADE DO PROCESSAMENTO DE SINISTROS?

Observando as notas do manipulador de sinistros associadas a um sinistro, podemos ter uma ideia de quantas vezes um sinistro é “tocado” entre a FNOL e a liquidação. Com base em nossos dados que indicam que os sinistros estão sendo encerrados mais rapidamente do que há cinco anos, podemos considerar que os profissionais de sinistros estão colocando as mãos nos sinistros com menos frequência. Curiosamente essa suposição está errada. Para sinistros de

automóveis as “intervenções” têm sido bem consistentes com uma média de 11 interações. Para sinistros de residências/propriedades, o número de intervenções na verdade dobrou, de quatro para oito. De qualquer forma, parece que estão funcionando as estratégias sendo implementadas para melhorar a eficiência do processo de sinistros, como implantação de tecnologias de automação de sinistros.

CONCLUSÕES

Após o ponto de venda o processo de sinistros representa a oportunidade principal das seguradoras causarem uma boa impressão aos seus titulares da apólice. A capacidade de liquidar um sinistro de forma rápida, precisa e justa percorre um longo caminho até atender às expectativas do cliente e criar relacionamentos fiéis de longo prazo. A boa notícia é que as seguradoras inovadoras estão não só reconhecendo isso, mas também levando a sério e implementando estratégias que colocam em destaque a modernização do processo de sinistros. E estamos vendo seus esforços compensarem.

SOBRE A SHIFT

A Shift Technology fornece as únicas soluções de automação de sinistros e detecção de fraude nativas de IA criadas especificamente para o setor de seguros global. Nossas soluções de SaaS identificam fraude individual e de rede com o dobro da precisão de ofertas da concorrência e fornecem orientação contextual para ajudar as seguradoras a solucionar os sinistros com mais rapidez e precisão. A Shift analisou centenas de milhares de sinistros até o momento e foi nomeada pela CB Insights uma das 100 principais empresas de IA do mundo em 2018. Para obter mais informações, acesse www.shift-technology.com/pt.

**PARA OBTER MAIS INFORMAÇÕES,
ACESSE WWW.SHIFT-TECHNOLOGY.COM/PT**