

Insurtech Global Outlook 2026

Transmita empatia em escala

Seguro com CX movido por emoções

Os clientes agora esperam experiências personalizadas e empáticas ao lado dos serviços tradicionais de seguro, exigindo que as seguradoras equilibrem uma gestão eficaz de riscos com inteligência emocional.

Índice

01. Tendências / pontos de dor / desafios

02. Soluções / tecnologias principais

03. Casos de uso em Destaque

04. Análise de amostras

05. Conclusão

01.

Tendências / pontos de dor/ desafios

NTT DATA Insurtech Global Outlook 2026 / Transmita empatia em escala

01. Tendências / pontos
de dor / desafios

02. Principais
soluções /
tecnologias

03. Casos de uso / casos
em destaque

04. Análise de
amostras

05. Conclusión

Desafios para clientes de seguros

A evolução do comportamento e das expectativas dos clientes está forçando as seguradoras a sair de sua zona de conforto de risco e enfrentar riscos emergentes, desde doenças crônicas até catástrofes naturais. Os modelos de seguro estão evoluindo de modelos reativos e focados em produto para relacionamentos baseados em experiência, transparentes e orientados para prevenção.

Mudança no comportamento do cliente

Os clientes em 2026 esperam que o seguro funcione tão perfeitamente quanto os melhores serviços digitais que utilizam diariamente: com velocidade, transparência, personalização e acesso móvel.

Mais de 80% dos clientes estão dispostos a trocar de empresa se a experiência digital for ruim, e a personalização continua sendo uma prioridade estratégica para seguradoras que buscam lealdade e retenção.

Participante modelo

Os clientes não são mais segurados passivos, apenas envolvidos na compra ou sinistro.

Eles esperam interação contínua e contextual ao longo do ciclo de vida da apólice, orçamento, cobertura, serviço, renovação e sinistros, entregues em tempo real.

Essa mudança é especialmente pronunciada entre grupos mais jovens, trabalhadores da indústria colaborativa e consumidores fluentes digitalmente, mas sua influência agora abrange todas as faixas etárias.

Além dos riscos tradicionais

Operar nesse novo cenário de risco exige que as seguradoras ultrapassem a compensação por perdas reativas para uma inteligência proativa de risco.

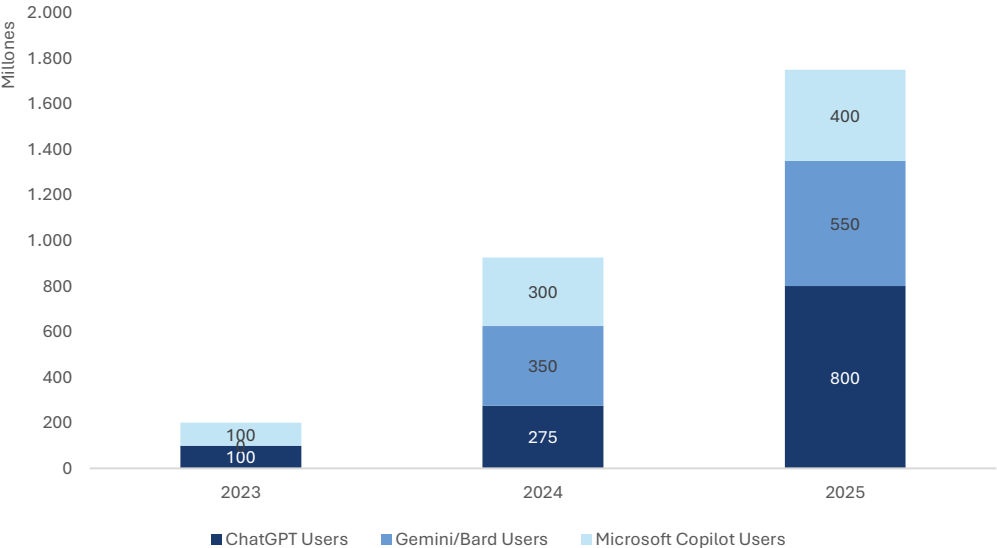
Isso envolve o uso de dados em tempo real, modelagem preditiva e estratégias de prevenção para antecipar e mitigar riscos antes que eles se agravem. O seguro deve evoluir da transferência pura de risco para resiliência contínua e proteção adaptativa.

Fuente: Guidewire.com - De reto a solución: Cómo las aseguradoras de seguros de seguros y seguros pueden cumplir y superar las expectativas digitales

Mudança no comportamento do cliente

Em 2026, os clientes rejeitam o engajamento superficial. Eles esperam produtos de seguro personalizados, éticos e baseados em IA entregues em tempo real. As seguradoras devem criar uma experiência do cliente alinhada ao novo padrão: experiências semelhantes ao ChatGPT.

Milhões de usuários em LLMS populares



Fuente: feito pelo autor

Novas expectativas para os clientes de seguros

Clientes de próxima geração

- 54% proprietários, 46% aluguelados: menos propensos a possuir uma casa
- 42% solteiros: menos propensos a se casar
- 84% adiando marcos da vida, como casamento, ter filhos ou possuir uma casa
- 55% trabalham como freelancer

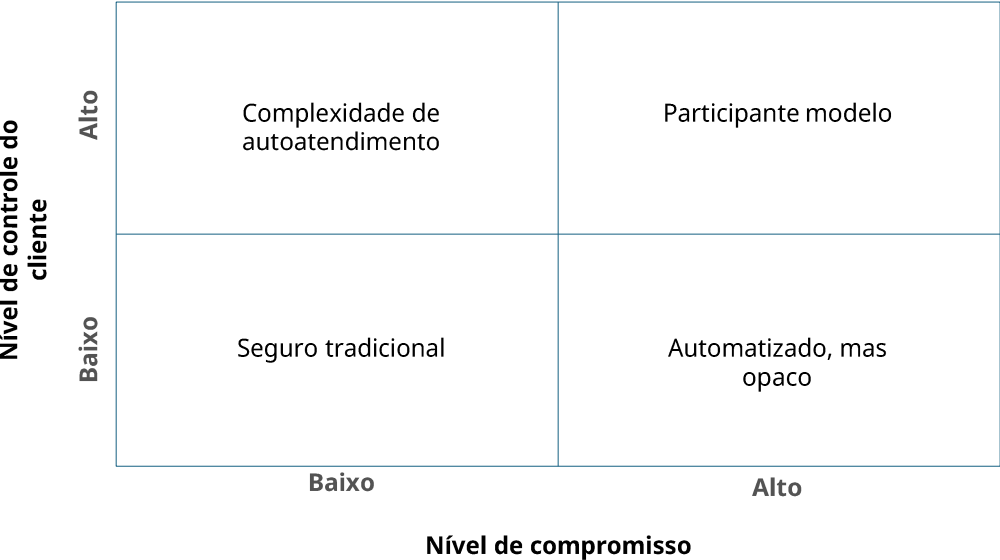
Clientes nativos de IA

- O uso generalizado de LLMs tanto por consumidores quanto por funcionários está rapidamente remodelando as expectativas
- Pesquisas de adoção mostram que o uso geral de IA generativa entre adultos ultrapassou 54%, refletindo maior familiaridade pública e influência mais ampla além do ambiente de trabalho (Fonte: Federal Reserve Bank de St. Louis)
- As principais plataformas de IA generativa agora alcançam centenas de milhões de usuários, com o ChatGPT sozinho reportando 800 milhões de usuários ativos semanais até 2025

- À medida que as pessoas se acostumam ao suporte impulsionado por IA no dia a dia e no trabalho, as empresas enfrentam uma pressão crescente para oferecer serviços mais inteligentes, rápidos e intuitivos em todos os pontos de contato

Acompanhe as expectativas em constante mudança

Dos segurados aos participantes, o modelo de seguro participante reengenheira a relação entre seguradora e segurada, transformando compradores fixos em membros dinâmicos do ecossistema cujo comportamento e escolhas influenciam os resultados.



Os clientes não são mais segurados passivos, apenas envolvidos na compra ou sinistro. Eles esperam interação contínua e contextual ao longo do ciclo de vida da apólice, orçamento, cobertura, serviço, renovação e sinistros, entregues em tempo real. Essa mudança é especialmente pronunciada entre grupos mais jovens, trabalhadores da indústria colaborativa e consumidores fluentes digitalmente, mas sua influência agora abrange todas as faixas etárias.

O aumento dos estilos de vida sob demanda também alterou a tolerância ao atrito. Atividades como participante:

- Entenda – Eventos da vida, comportamento, contexto
- Interagir – Interações conversacionais em tempo real
- Contribuir – Dados, feedback, ações para reduzir riscos
- Benefício – Preços personalizados, orientação, resultados mais rápidos
- Confiança – Transparência, justiça, controle

Além dos riscos tradicionais

Modelos tradicionais de seguro estão sendo desafiados por mudanças demográficas e riscos sistêmicos cada vez mais imprevisíveis que exigem abordagens mais adaptativas, orientadas por dados e resilientes.

Desafios do envelhecimento

As populações estão envelhecendo rapidamente nos mercados desenvolvidos, aumentando a pressão sobre os sistemas de saúde e cuidados:

018–20% da população da OCDE agora tem 65+ de idade (2024), um aumento significativo em relação a 2000.

57 milhões de pessoas vivíamos com demência em 2021 e a previsão é que mais que dobre até 2050. A doença cardiovascular continua sendo a principal causa global de morte, afetando desproporcionalmente idosos

A prevalência global do diabetes está aumentando: sobre **589 milhões de adultos** (esse número aumentará para 853 milhões até 2050, de 20 para 79 anos) vivendo com diabetes em 2024 — cerca de 1 em cada 9 adultos no mundo — e é projetado

Fonte: Dados da OCDE, Organização Mundial da Saúde, Federação Internacional de Diabetes

Riscos imprevisíveis

As reivindicações por acidentes pessoais estão aumentando em frequência e gravidade, especialmente entre jovens adultos e trabalhadores da economia de bicos, com perdas totais relacionadas a acidentes superando o seguro **42 bilhões de dólares até 2025**, um aumento de 8% em relação ao ano anterior, principalmente devido a padrões de direção imprevisíveis, interrupções relacionadas ao estresse e exposições de trabalho sob demanda.

Perdas de propriedade, com enchentes, incêndios florestais e tempestades de granizo afetando cada residência de forma diferente, mesmo dentro do mesmo CEP. Somente nos EUA, as seguradoras de acidentes relataram **39 bilhões de dólares** em reivindicações relacionadas ao domicílio por eventos climáticos extremos em 2025.

Fonte: Swiss Re

02.

Soluções / Tecnologias principais

NTT DATA Insurtech Global Outlook 2026 / Transmita empatia em escala

01. Tendências / pontos
de dor / desafios

02. Principais
soluções /
tecnologias

03. Casos de uso / casos
em destaque

04. Análise de
amostras

05. Conclusão

Experiência do cliente de próxima geração

A indústria de seguros está caminhando para uma CX movida por emoções, onde os clientes esperam empatia, imediatismo e suporte proativo ao longo de toda a jornada. Esse novo modelo exige que as seguradoras criem experiências que antecipem necessidades, reduzam atritos e constroem confiança emocional.

Modelo de prevenção	Saúde reativa • Precificação baseada em idade, gênero, histórico médico e CEP • Baixo engajamento e retenção • Sem visibilidade sobre o sono, estresse ou qualquer atividade do estilo de vida • Apólices de tamanho único para todos	Saúde conectada • Adoção em massa de dispositivos vestíveis (Fitbit, Apple Watch) • Demanda por incentivos baseados no bem-estar • Integração com aplicativos de saúde • Sistemas baseados em recompensas	Sempre com seguro • Atividades personalizadas: Monitoramento do sono, monitoramento da frequência cardíaca, monitoramento ósseo, glicose e mais. • Detecção precoce de doenças por IA, manejo de doenças crônicas • Alertas de prevenção em tempo real, monitoramento contínuo de saúde e cuidados domiciliares, hospitalares e de cuidado
	Seguro de carro tradicional • O preço é determinado pela demografia e estática dos veículos. • Conhecimento limitado sobre comportamento real ao volante ou risco contextual. • Produtos genéricos com um amplo grupo de risco e baixa personalização.	Seguro de carro baseado no uso • Modelos dinâmicos de precificação baseados em telemática e comportamento de condução em tempo real. • Os clientes foram recompensados por hábitos mais seguros, melhorando a interação e a retenção. • A segmentação aprimorada permite modelos premium mais precisos e justos.	Fechadura de ajuste de precisão • Modelos de risco se adaptam continuamente ao estilo de vida, ambiente e padrões comportamentais. • A IA adapta cobertura, limites e preços. • As ofertas tornam-se contextuais e preditivas, entregues exatamente no momento de sua relevância.
	Seguro digital • Experiências digitalizadas de viagem e autoatendimento • Automação de fluxos de trabalho em processos centrais • Modelo de engajamento reativo	Seguro inteligente • Subscrição, precificação e sinistros com IA • Insights preditivos que antecipam as necessidades dos clientes • Ofertas personalizadas baseadas em dados comportamentais	Seguro de empatia • IA emocionalmente sensível que detecta estresse e vulnerabilidade • Comunicação e suporte adaptativo em tempo real • Intervenção proativa durante eventos críticos da vida • Engajamento focado em trusts além das transações

Avaliação aprimorada de riscos com tecnologia (1/2)

O seguro sempre ativo depende de dispositivos conectados, dados geoespaciais em tempo real, modelos preditivos de IA e pagamentos paramétricos automatizados que avançam o seguro no ciclo de vida do risco.

Soluções tecnológicas na prevenção

IoT, telemática e plataformas de sensores	Capturar sinais comportamentais e ambientais de risco em tempo real.		
	Feedback de segurança no trânsito	Detecção de vazamento	Prevenção de falhas de equipamentos
	Detectores de fumaça	Monitoramento comportamental	Integração com sensores elétricos
Plataformas e incentivos comportamentais	Incentive comportamentos mais seguros por meio de feedback, recompensas e incentivos.		
	Dados em tempo real	Sensor de dados corporais	Monitoramento de atividades
	Assinatura contínua	Análise de risco	Rastreamento de emergências
Drones, satélites e robótica	Possibilitar uma avaliação rápida e remota de danos e resposta a desastres.		
	Inspeção pós-perigo de propriedade	Precisão de preços e análise de risco	Gestão de sinistros
Fatores de risco movidos a IA	Transforme os dados de sinistros em insights de prevenção e sinais de risco futuros.		
	Identificação de padrões	Despacho automático de reparo	Alertas automáticos para eventos climáticos extremos
Biometria	La biometría son características biológicas medibles, como las huellas dactilares, la voz o la frecuencia cardíaca.		
	Dados de saúde	Assinatura contínua	Sensores de voz e facial

Evaluación mejorada de riesgos con tecnología (2/2)

La hiperpersonalización ha pasado de ser una ventaja competitiva a un acto de equilibrio económico, obligando a las aseguradoras a ofrecer relevancia a gran escala sin fragmentar los grupos de riesgo ni las estructuras de costes.

Soluciones tecnológicas en hiperpersonalización			
Plataformas de Datos del Cliente (CDP) / tejido de datos	Unifica los datos del cliente, la póliza, las reclamaciones y el comportamiento en un perfil de riesgo en tiempo real.		
	Precios personalizados	Cobertura personalizada	Ofertas basadas en eventos de vida
Motores de precios y calificación en tiempo real	Ajusta dinámicamente precios y cobertura dentro de los límites regulatorios.		
	Paga como conduces	Bajo demanda	Lógica modular de precios impulsada por API
Motores de decisión de IA y aprendizaje automático	Actualizar continuamente las puntuaciones de riesgo y recomendaciones utilizando datos conductuales y contextuales.		
	Precios de autos basados en el uso	Salud adaptativa y suscripción para pymes	Lleva un registro de la puntuación de riesgo
Herramientas de gobernanza y explicabilidad de la IA	Asegurarse de que las decisiones de IA sean transparentes, justas y listas para reguladores.		
	Precios personalizados defendibles	Decisiones de suscripción de vías	

Fechadura de ajuste de precisão

Os clientes esperam hiperpersonalização

O seguro evoluiu muito, desde apólices estáticas em papel até proteções dinâmicas e inteligentes. Hoje, antecipe, adapte-se e ative exatamente quando e onde você precisa disso para cada pessoa de forma diferente.

A hiperpersonalização não é mais opcional

Os consumidores não ficam mais satisfeitos com produtos genéricos. Pesquisas recentes do setor mostram que mais de 70% dos clientes de seguros esperam jornadas digitais verdadeiramente personalizadas, semelhantes às experiências no varejo ou fintech. E mais de 80% estão dispostos a compartilhar dados pessoais para receber esses produtos e serviços personalizados.

Entenda o risco e evite

Com o aumento dos problemas de saúde crônicos, distrações digitais e pressões diárias complexas, cada vez mais pessoas buscam apoio personalizado para se manterem mais seguras, saudáveis e no controle de suas vidas.

Empatia impulsiona a lealdade do cliente

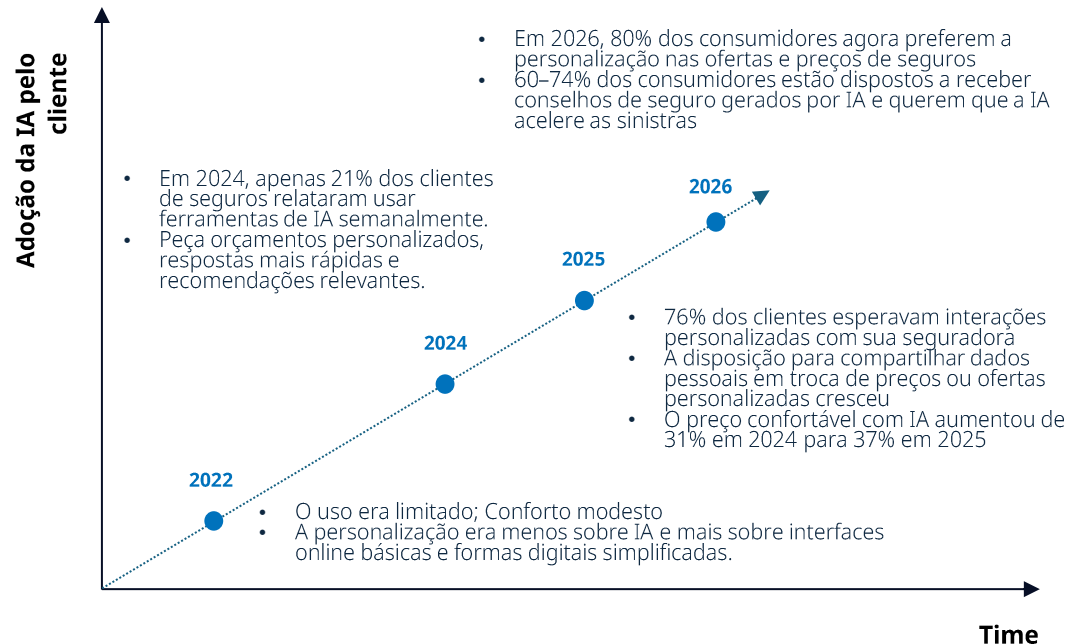
Seguro não é apenas um produto; É um relacionamento. Os clientes valorizam seguradoras que entendem suas necessidades, respondem com cuidado e oferecem suporte em momentos vulneráveis, levando a um aumento da confiança e da lealdade.



Hiperpersonalização na era dos seguros com IA

A inteligência artificial afeta a personalização de seguros por meio de análises preditivas que podem ser usadas para personalizar as ofertas de seguro para os segurados individuais

Tendência na personalização + IA



Essa adoção crescente da IA e a demanda por personalização levaram a isso: a IA possibilita a personalização

Agora, a inteligência artificial está mudando as regras do jogo. Com a IA, as seguradoras finalmente podem entender cada pessoa como indivíduo. Eles podem coletar dados sobre comportamentos, interesses e necessidades reais. Análises avançadas transformam esses dados em modelos personalizados para cada cliente. À medida que você interage online e no mundo real, a IA aprende tudo sobre você. O que você se importa em proteger? Quais riscos você está preocupado? Qual a cobertura certa para o seu estilo de vida? A IA descobre tudo isso nos bastidores. Formas como as seguradoras estão usando a IA agora: chatbots, recomendações hiperpersonalizadas, ajustes de preços em tempo real, automação de processos de sinistros e detecção de fraudes.

Os clientes também estão adotando uma mentalidade muito baseada em IA e seguros personalizados

- O uso da IA na interação com clientes está crescendo, o impacto que podemos ver em nossas vidas com processos mais rápidos de sinistros e subscrição.
- Apesar das pequenas flutuações, as estratégias personalizadas continuam a atrair interesse, destacando a importância de experiências personalizadas para a satisfação do cliente.
- As tendências de interação personalizada estão crescendo tecnologicamente.

Hiperpersonalização

A demanda dos clientes por produtos personalizados impulsionou a inovação dos produtos, ao mesmo tempo em que melhorou a precisão do risco. Isso está transformando os papéis da insurtech para enfrentar riscos fora da zona de conforto tradicional do seguro.

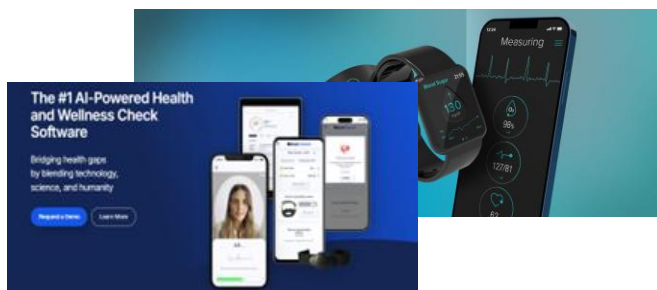


Hiperpersonalização – Caso de saúde

A hiperpersonalização no seguro de saúde conecta biometria em tempo real, recomendações de tratamento baseadas em IA e cobertura adaptativa para criar um processo de cuidado contínuo e informado por dados.

Diagnóstico e avaliação de risco

Monitoramento de Sinais Vitais



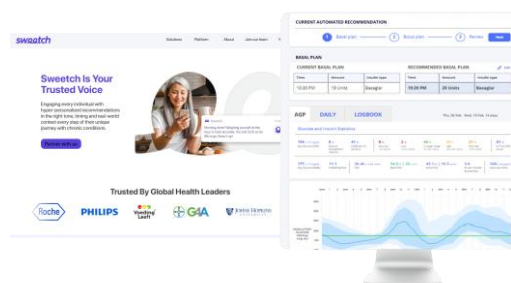
- Medição dos sinais vitais (frequência cardíaca, VFC, saturação de oxigênio) por câmera e sem contato
- Glicose não invasiva e monitoramento sanguíneo multiparâmetro sem picada no dedo
- Coleta contínua de dados biométricos para detecção precoce de riscos
- Possibilita um perfil de risco de saúde baseado em comportamento dinâmico

Biometria y dispositivos wearables



Cuidados especializados

Prevenção e recomendação



- O Impulso Comportamental Impulsionado por IA para Prevenir a Progressão do Diabetes e Melhorar a Adesão ao Estilo de Vida
- Otimização da Dose de Insulina Alimentada por IA Usando CGM e Dados de Pacientes
- Alertas preditivos para prevenir picos e complicações de glicose
- Caminhos de cuidado personalizados integrados com clínicos e EMRs

Atención de enfermedades crónicas



Cuidados de longo prazo

Seguro de longo prazo



- A tecnologia de micropâncreas permite a regulação da glicose a longo prazo
- Apóia a transição do manejo cotidiano de doenças para soluções biológicas duráveis
- Possibilita modelos de seguro baseados em desempenho e desempenho
- Alinha a cobertura de longo prazo com melhores resultados clínicos

Cuidados a largo plazo de la diabetes



Hiperpersonalização em Ação: O Caso de Saúde Altamente Vulnerável

Necessidade de negócios

Até 2026, a saúde se tornou um dos riscos mais complexos e contínuos enfrentados, impulsionada pela maior expectativa de vida, aumento de doenças crônicas, desafios de saúde mental e estilos de vida cada vez mais exigentes. Gerenciar a saúde não é mais tratar doenças isoladas, mas equilibrar hábitos diários, cuidados preventivos, estresse, nutrição, sono e manejo a longo prazo da doença.

Fadiga física e privação de sono

Alto estresse cognitivo ou emocional

Sinais precoces de alerta de doença crônica (variabilidade da glicose, picos de pressão arterial, ritmos cardíacos irregulares)

Gatilhos ambientais e comportamentais (viagens, clima, intensidade do trabalho, interrupção de rotinas)

Solução

Ideia-chave: Em vez de apenas saber quem é a pessoa, a seguradora detecta como ela está se sentindo naquele momento e automaticamente adapta a cobertura, comunicação e prevenção.

Identificar breves janelas de vulnerabilidade pode levar a eventos médicos evitáveis, perda de produtividade ou deterioração prolongada da saúde.

- **Passo 1 – Sentido:** Sinais de saúde em tempo real detectam fadiga, estresse e interrupções nas rotinas diárias.
- **Passo 2 – Suporte:** A comunicação se torna mínima, calma e empática — focada em garantias, não em instruções.
- **Passo 3 – Proteger:** A cobertura e o acesso ao cuidado são ajustados automaticamente, acionando suporte preventivo e serviços mais rápidos quando a vulnerabilidade é maior.
- **Passo 4 – Tranquilizar:** Uma mensagem humana simples confirma que o suporte foi fornecido — não é necessária nenhuma ação do cliente.

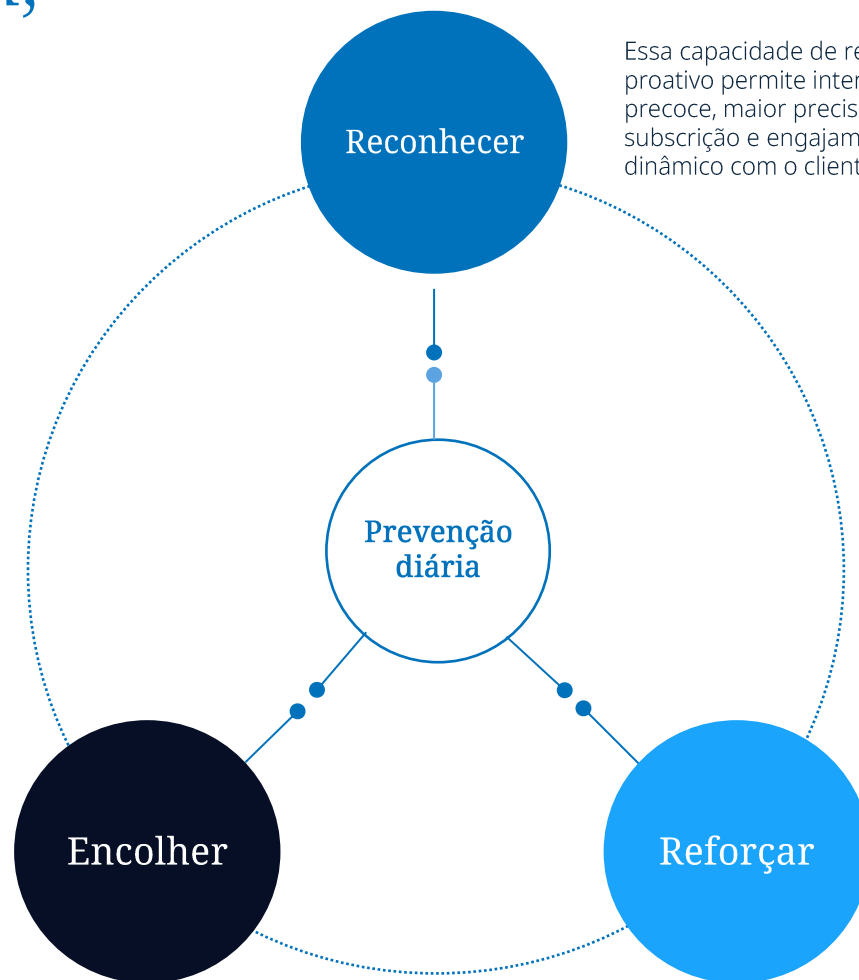
Seguro sempre ativo

05. Conclusión

Modelo de seguro Always-on, além da prevenção

Modelos de seguro sempre ativos estão levando as seguradoras a evoluírem além dos tradicionais marcos focados em prevenção para uma abordagem mais holística da gestão de riscos. Essa mudança reconhece a complexidade crescente dos ambientes de risco, promove comportamentos responsáveis e busca mitigar e reduzir proativamente os danos potenciais.

Essa mudança melhora as taxas de abandono, aumenta a confiança dos clientes e fortalece a sustentabilidade a longo prazo. Isso move a proposta de valor de "reparar e reembolsar" para "proteger e preservar".



Essa capacidade de reconhecimento proativo permite intervenção mais precoce, maior precisão na análise de subscrição e engajamento mais dinâmico com o cliente.)

Essa abordagem fortalece o relacionamento com o cliente ao posicionar a seguradora como um parceiro de risco, e não apenas como uma seguradora de risco. O reforço alinha os objetivos do negócio com o bem-estar do cliente.

Seguro Always-on - Insurtechs

Os dados se tornaram o motor central do modelo de negócios de seguros. Ela permite que a indústria enfrente seus desafios mais urgentes, desde riscos telemáticos automotivos até riscos sistêmicos complexos, elevando a experiência do cliente e promovendo a excelência operacional.

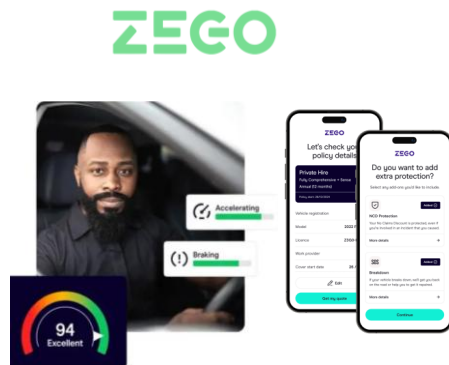


Mudança de Comportamento

Este Grupo refere-se aos incentivos que as operadoras de seguros oferecem aos seus clientes e clientes para mudarem seu comportamento e, conseqüentemente, seus riscos. Isso também pode melhorar ainda mais o desempenho do seguro ao criar uma seleção positiva de indivíduos de menor risco e um portfólio geral de riscos.

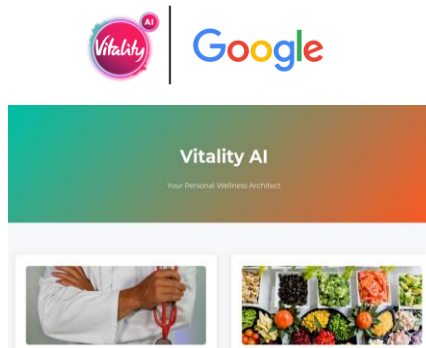
Melhorando o risco para os motoristas

A Zego utiliza a telemática baseada em aplicativos com IA para modernizar o seguro automotivo, possibilitando análise do comportamento de direção em tempo real



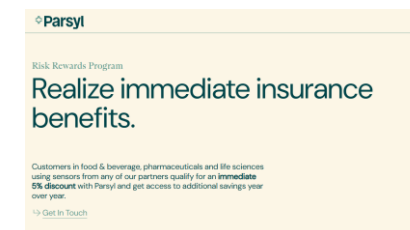
Reduzir problemas de saúde

Ela integra a IA avançada e a análise de dados do Google Cloud, com os vastos conjuntos de dados de saúde e a expertise em mudança de comportamento da Vitality, para transformar a forma como milhões de pessoas ao redor do mundo entendem e gerenciam sua saúde.



Uso recompensas de IoT

O Programa de Recompensas de Risco da Parsyl é uma iniciativa baseada em incentivos, projetada para promover visibilidade contínua do risco e gestão proativa de riscos por meio do uso de dados em tempo real da cadeia de suprimentos. Alinhe os benefícios do seguro com comportamentos mensuráveis de redução de risco.

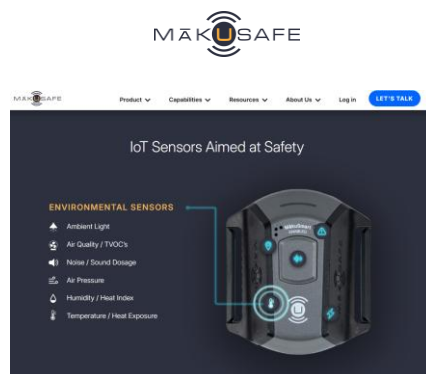


Antecipando incidentes

A inteligência de risco baseada em dados está redefinindo como as seguradoras antecipam as perdas. Desde segurança ocupacional até volatilidade climática e exposição a incêndios florestais, análises em tempo real agora possibilitam detecção mais precoce, avaliações mais precisas e intervenção proativa.

Antes de um acidente de trabalho

A Makusafe utiliza sensores IoT vestíveis e monitoramento ambiental para identificar condições e comportamentos inseguros em tempo real. Ele detecta indicadores avançados de risco antes que ocorram incidentes, permitindo intervenção precoce e prevenção de lesões.



Antes de Nat Cat

A Reask fornece modelagem dinâmica de desastres baseada em dados climáticos e de tempo extremo. Ela permite que as seguradoras reconheçam padrões de exposição em evolução, melhorando a precisão da subscrição e a resiliência do portfólio à volatilidade climática.



Antes dos incêndios florestais

A IA Tenax utiliza visão computacional e IA para detectar riscos de incêndios florestais e condições perigosas antes da ignição ou escalada. Ele exemplifica o reconhecimento em tempo real do risco ambiental, ajudando seguradoras e comunidades a agir antes que perdas catastróficas se materializem.



Recuperação de incidentes

Minimize o impacto e acelere a recuperação por meio de resposta em tempo real, coordenação orientada por dados e inteligência pós-evento. Transforme o seguro de pagador de sinistros em parceiro ativo de mitigação de perdas.

Após o acidente

A Carbyne oferece tecnologia de resposta a emergências alimentada por IA que conecta diretamente vítimas de acidentes aos serviços de emergência em tempo real. Reduz a gravidade da perda ao acelerar os tempos de resposta, melhorar a consciência situacional e facilitar uma intervenção médica mais rápida.

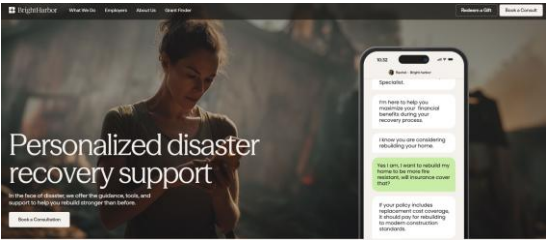
CARBYNE



Após o desastre

Bright Harbor oferece suporte personalizado de recuperação digital para segurados afetados por desastres. Reduza o atrito operacional e o tempo de recuperação orientando os clientes pelas próximas etapas, recursos e processos de sinistros de forma eficiente.

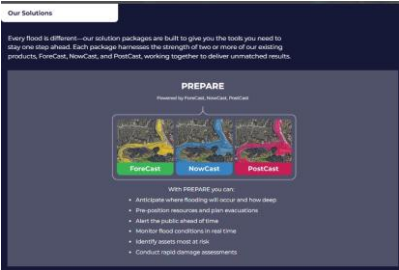
BrightHarbor



Após a enchente

O FloodMapp oferece inteligência de enchentes em tempo real e mapeamento preditivo de enchentes durante eventos ao vivo. Ele reduz o impacto financeiro ao permitir que seguradoras e segurados adotem medidas de proteção, aloquem recursos de forma eficaz e gerenciem a exposição de forma dinâmica.

FloodMapp



Empatia incorporada

Experiência do cliente de próxima geração

A indústria de seguros está caminhando para uma CX movida por emoções, onde os clientes esperam empatia, imediatismo e suporte proativo ao longo de toda a jornada. Esse novo modelo exige que as seguradoras criem experiências que antecipem necessidades, reduzam atritos e constroem confiança emocional.

Hiperpersonalização	Modelo de prevenção	Empatia embutida
Fechadura de ajuste de precisão • Telemática • Dispositivos vestíveis e dados de saúde • Satélite e dados • Gêmeos digitais e inundações • Plataformas digitais e MGAs • Dispositivo médico Aquisição de clientes	Sempre com seguro • Comportamento ao volante e descontos • recompensas de um estilo de vida saudável • seguro paramétrico • cuidados preventivos de propriedade • políticas transparentes • assistência de rede para idosos Retenção / engajamento do cliente	Seguro de empatia • Assistência por IA para detecção de acidentes e FNOL • manejo de doenças crônicas • automação de sinistros • cobertura de áreas de alto risco • contact center of the future / vendas de IA com empatia • contact center of the future / vendas de IA com empatia Experiência do cliente e empatia

Experiência do cliente de próxima geração - CMT

A Cambridge Telematics possibilita precificação de risco hiperpersonalizada, impulsiona comportamentos preventivos por meio das recompensas DriveWell e apoia a empatia incorporada ao detectar acidentes e acionar assistência emergencial em tempo hábil, transformando o seguro de reativo para proativo e centrado no ser humano.

Hiperpersonalização

Fechadura de ajuste de precisão



- Coleta dados individuais de direção em tempo real (velocidade, frenagem, aceleração, curvas)
- Construa perfis de risco baseados no comportamento, e não em médias demográficas
- Permite preços baseados no uso e ajustados dinamicamente
- Oferece feedback personalizado e análise de risco para cada motorista

Telemática

Modelo de prevenção

Sempre com seguro

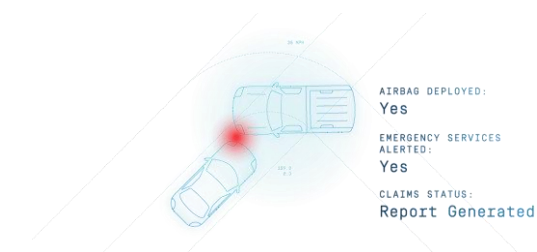


- Fornece feedback em tempo real para melhorar hábitos
- Recompense a direção segura com incentivos e benefícios de prêmio
- Incentiva mudanças comportamentais de longo prazo
- Reduz a frequência dos acidentes e a gravidade das perdas

Plataforma de poço de condução

Empatia embutida

Seguro de empatia

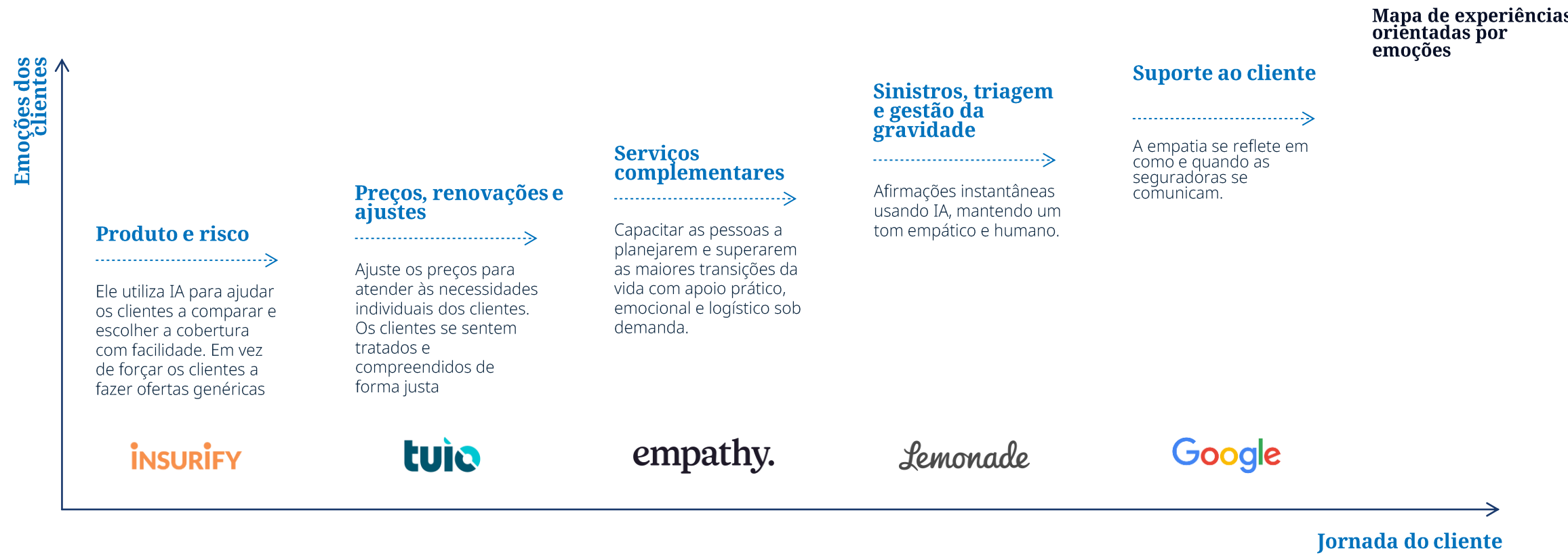


- Detecção de acidentes com IA identifica o impacto instantaneamente
- Aciona automaticamente assistência emergencial e divulgação
- Apoie motoristas em momentos vulneráveis (estresse pós-acidente)
- Transferir o papel da seguradora de pagador para protetor proativo

Suporte a falhas de IA

Empatia embutida – CX movida por emoções

Em um mundo movido por IA, a necessidade de conexão humana autêntica não desapareceu, ela se aprofundou. A empatia é tanto a base de relacionamentos significativos quanto uma parte fundamental da vantagem competitiva de uma empresa.



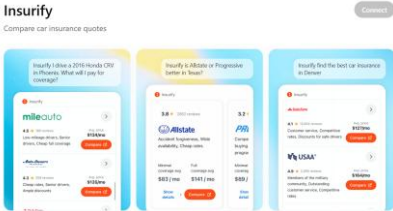
Empatia embutida

Como as seguradoras podem apoiar automaticamente um cliente sem que ele precise pedir.

Produto e risco

A empatia começa quando os produtos refletem um contexto real, não apenas um risco atuarial. Os clientes dependem de seguradoras que oferecem flexibilidade durante as transições de vida, explicam a cobertura de forma clara e estabelecem preços justos.

Ele utiliza IA para ajudar os clientes a comparar e escolher a cobertura com facilidade. Em vez de forçar os clientes a fazer ofertas genéricas



Preços, renovações e ajustes

Um preço justo e transparente demonstra empatia. Os clientes percebem quando as seguradoras ajustam as apólices para refletir mudanças na vida, oferecer alívio em situações difíceis ou explicar claramente as mudanças de renovação.

Ajuste os preços para atender às necessidades individuais dos clientes. Os clientes se sentem tratados e compreendidos de forma justa



Serviço contínuo e transições de vida

Os clientes esperam que as seguradoras antecipem as necessidades e reduzam esforços. Atualizações proativas de políticas, comunicação respeitosa e supressão de mensagens não essenciais durante períodos de estresse demonstram empatia real.

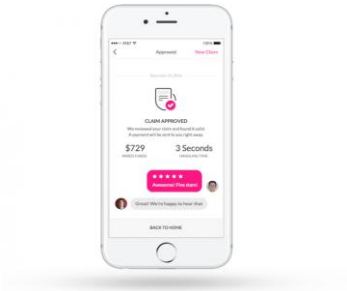
Capacitar as pessoas a planejarem e superarem as maiores transições da vida com apoio prático, emocional e logístico sob demanda.



Triagem de sinistros e gerenciamento de gravidade

O momento da verdade é quando os clientes estão mais vulneráveis. Uma gestão rápida, transparente e centrada nas pessoas, priorizando a segurança e a recuperação, constrói confiança e lealdade.

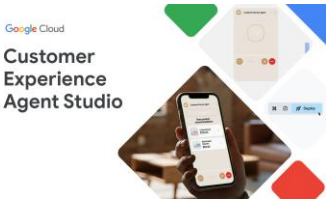
O momento da verdade é quando os clientes estão mais vulneráveis. Uma gestão rápida, transparente e centrada nas pessoas, priorizando a segurança e a recuperação, constrói confiança e lealdade.



Hora e tom de comunicação

A suíte de engajamento do cliente com IA do Google permite interações inteligentes e conscientes do contexto, entendendo a intenção do usuário e respondendo de forma adaptativa entre canais.

Agentes de IA podem ajudar as seguradoras a oferecer um suporte mais empático e personalizado.



03.

Selección de casos destacados

NTT DATA Insurtech Global Outlook 2026 / Transmite empatia em escala

01. Tendências / pontos de dor / desafios

02. Principais soluções / tecnologias

03. Casos de uso / casos em destaque

04. Análise de amostras

05. Conclusão

Segurança de ajuste de precisão

Segurança de ajuste de precisão

Parcerias L&G para Serviços de Apoio ao Bem-Estar



Descrição da empresa: Serviços telefônicos para apoiar a saúde mental e o bem-estar de idosos
Tecnologia: Doenças Crônicas e Serviços de Apoio
Localização: Europa, Reino Unido.

Resumo executivo

Em dezembro de 2023, a L&G anunciou novas parcerias com a Co-op Insurance e a RedArc Assured Limited para oferecer serviços de apoio ao bem-estar em caso de doenças graves, por meio de serviços telefônicos para apoiar a saúde mental e o bem-estar das pessoas mais velhas, respectivamente.

KPIs

Necessidade de negócios

- Crescente demanda por suporte à saúde mental e bem-estar: Adultos mais velhos e pessoas que sofrem de doenças graves frequentemente enfrentam estresse emocional e psicológico, o que leva à necessidade de apoio acessível.
- Canais limitados de interação direta: Os serviços tradicionais de seguro frequentemente carecem de intervenções proativas de saúde e bem-estar, o que pode levar à insatisfação ou desinteresse dos clientes.
- Diferenciação em um mercado de seguros competitivo: As seguradoras precisam de ofertas inovadoras que se destaquem e ofereçam valor tangível além da cobertura padrão.

Solução

- Alianças estratégicas:
A L&G colaborou com a seguradora cooperativa e a Redarc Assured Limited para aproveitar sua expertise na prestação de serviços de suporte personalizados.
- Serviços de saúde por telefone:
- O Co-op Insurance foca em suporte à saúde mental para clientes gerais.
- Abordagem de Suporte Integrado:
os clientes têm acesso imediato a aconselhamento profissional e recursos durante períodos vulneráveis, aprimorando sua experiência geral e confiança na L&G.

Como funciona?

Identificación del cliente
Acceso a los servicios
Apoyo personalizado
Monitorización continua

People at the heart of our service

Nissay e os desafios do envelhecimento



Descrição da empresa: Benefícios por Morte Limitados, mas Focado na Preparação para Demência
Tecnologia: Preparação para Demência
Localização: Ásia, Japão

Resumo executivo

A Nippon Life Gran Age oferece uma apólice de seguro de vida com benefícios por morte limitados, mas focada na preparação para demência. Inclui serviços relacionados ao cuidado para demência, apoio familiar e aconselhamento pré-demência.

Necessidade de negócios

- Aumento da prevalência da demência: Populações envelhecidas enfrentam taxas crescentes de demência, criando a necessidade de planejamento proativo e apoio.
- Soluções de Seguro Limitado para Saúde Cognitiva: As apólices tradicionais de seguro de vida focam em benefícios por morte em vez de cuidados contínuos de saúde ou cognitivos.
- Apoiando famílias por meio de responsabilidades de cuidado: Famílias de pessoas em risco de demência frequentemente carecem de orientação estruturada e apoio.

Solução

- Apólice de Seguro de Vida Especializada: A Gran Age oferece uma apólice com benefícios por morte limitados, mas com forte ênfase na preparação para demência.
- Serviços de Suporte Abrangentes:
- Serviços de cuidado para pessoas com demência. Orientação e apoio preparatório para as famílias.
- Abordagem proativa para a gestão da saúde: Incentiva o engajamento precoce e o apoio estruturado para reduzir o estresse e melhorar a qualidade de vida tanto dos clientes quanto de suas famílias.

Como funciona?

Dementia insurance premium example

When the insurance amount is 5 million yen		
Insurance period/payment period: 10 years / Type of insurance period: Renewal / Payment/renewal expiration date: Age 80 / Monthly payment/direct debit		
	male	women
Contract Age	Monthly premium	Monthly premium
40 years old	1,910 yen	990 yen
45 years old	1,130 yen	990 yen
50 years old	1,830 yen	1,475 yen
55 years old	3,305 yen	3,050 yen
60 years old	5,215 yen	5,670 yen
65 years old	9,300 yen	10,200 yen

The "Example of premium" shown are as of April 1, 2024 (calculation base date).
The premium shown are the premium up to the first renewal. Premium after renewal will be calculated based on the insured's age and premium rate on the renewal date.

Acesso a serviços de apoio:
Orientação profissional para cuidados com demência.
programas de apoio familiar para ajudar nas responsabilidades de cuidado.
Notas e Recursos Preparatórios para os Estágios Iniciais do Declínio Cognitivo



Nenrinpik (National Health and Welfare Festival)
* From here you will be redirected to an external site.

It is a festival of sports and culture where people of all ages, especially those over 60, can have fun and deepen their connections.
Nippon Life Insurance has been sponsoring the Nenrinpics since the 29th Nagasaki tournament.

Por que ela se destaca

- Planejamento pré-demência: Ele oferece orientações e notas preparatórias para ajudar indivíduos e famílias a antecipar e gerenciar o declínio cognitivo antes que ele ocorra.
- Apoio Centrado na Família: Inclui serviços para ajudar membros da família que podem ser cuidadores, reduzindo o estresse e melhorando o bem-estar geral.
- Foco em saúde e estilo de vida: Ela integra recursos de cuidado para demência e suporte ao estilo de vida, não apenas cobertura financeira.
- Posicionamento inovador no mercado de seguros: Ela atende a uma necessidade crescente em populações envelhecidas para o manejo da saúde cognitiva, uma área que poucas seguradoras abordam proativamente.
- Valor holístico além dos pagamentos: Ela adiciona melhorias tangíveis na qualidade de vida, tornando a apólice relevante e valiosa enquanto o segurado está vivo, não apenas após a morte.

Seguro sempre ativo

Onduo – Integração da Clínica Virtual com a Vitality



Descrição da Empresa: Clínica Virtual para Membros
Tecnologia: Inteligência Artificial
Localização: Europa, Reino Unido.

Resumo executivo

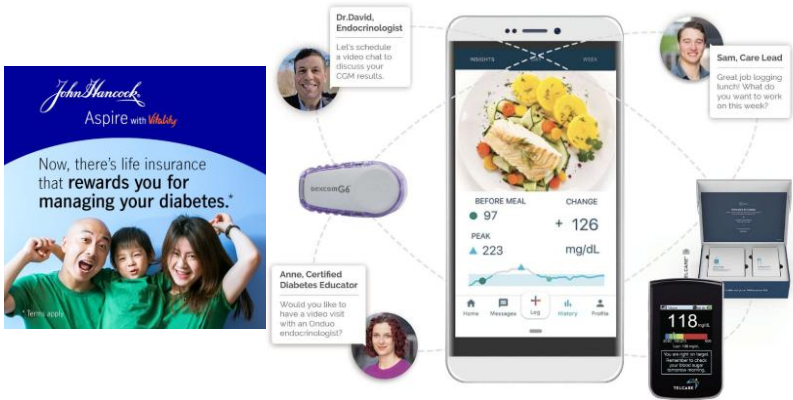
John Hancock colabora com a Onduo para oferecer uma clínica virtual aos membros, combinando monitoramento digital de saúde, coaching personalizado e um sistema baseado em recompensas por meio da Vitality. O programa foca no manejo de doenças crônicas como diabetes e na promoção de estilos de vida mais saudáveis.

Necessidade de negócios

- Manejo eficaz de doenças crônicas: Muitos segurados sofrem de condições como diabetes, que exigem monitoramento contínuo, ajustes no estilo de vida e orientação médica.
- Incentivo o envolvimento a longo prazo: Manter hábitos saudáveis consistentes e seguir planos de tratamento é desafiador sem apoio estruturado e incentivos.
- Redução dos custos de saúde: Doenças crônicas contribuem para o aumento das reivindicações e prêmios de seguro, destacando a necessidade de intervenções preventivas.

Solução

- Clínica virtual: Medidores de glicose, aplicação e orientação de especialistas (médicos, educadores, treinadores).
- Programa de Recompensas: Ganhe pontos de vitalidade por comportamentos saudáveis e participação em programas.
- Benefícios: Mais pontos → maiores recompensas de → de Vitalidade, descontos nos prêmios de seguro (até 25%) e benefícios de bem-estar.
- Suporte extra: descontos em alimentos saudáveis, dispositivos de fitness e recursos preventivos de saúde.



KPIs

KPI	Resultado
Alcance global	Mais de 30 milhões de pessoas ao redor do mundo; 100.000+ novos dispositivos conectados ao programa Vitality todo mês
Mensalidade	Entre 50% e 80% entre os segurados sul-africanos, apesar de a taxa mensal ultrapassar \$17
Taxa de penetração	Até 70% em países desenvolvidos; 80% nas economias emergentes
Aumento da atividade física	Aumento de mais de 20% nos dias ativos; Usuários do Apple Watch registraram até 35% de aumento na atividade
Melhorias em saúde (dados dos EUA de 10 anos)	52% dos membros com hipertensão melhoraram para a faixa alvo; 63% com melhora na hipercolesterolemia
Redução do IMC	45% dos membros alcançaram uma redução no IMC
Economia nos prêmios	90% dos membros elegíveis economizaram nos prêmios; Economia potencial ao longo da vida de até 25%, dependendo do status

Zego especializada em seguros de carro flexíveis e orientados por tecnologia



Descrição da Empresa: Zego transforma seguro automotivo com telemática movida a IA
Tecnologia: Inteligência Artificial, Telemática
Localização: Europa, Reino Unido.

Resumo executivo

A Zego utiliza a telemática baseada em aplicativos com IA para modernizar o seguro automotivo, permitindo análises de comportamento de direção em tempo real e personalização de preços. Essa abordagem melhora a avaliação de risco, recompensa motoristas mais seguros e aumenta o engajamento do cliente sem exigir hardware adicional. Aumento dos riscos climáticos e redução de lacunas na modelagem de riscos.

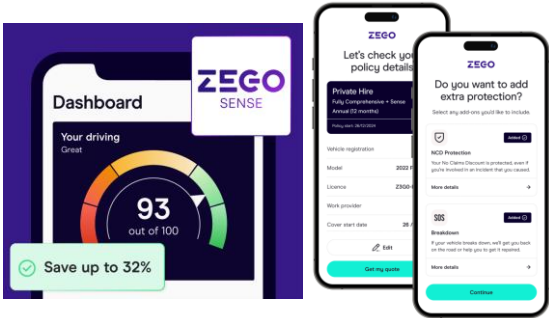
Necessidade de negócios

- Crescente demanda por seguro automotivo flexível e baseado no uso
- Transição da telemática tradicional baseada em hardware para soluções centradas em smartphones
- Necessidade de definição de risco mais precisa e baseada no comportamento
- Pressão para melhorar a experiência do cliente enquanto reduz o risco de subscrição

Solução

- Coleta de dados de sensores baseada em smartphone (velocidade, frenagem, curvas, uso móvel)
- Análise comportamental em tempo real usando modelos de IA
- Pontuação personalizada de pilotos e perfilamento de risco
- Motor de precificação baseado em uso e comportamento
- Interação digital integrada entre aplicativos e canais de mensagens

Como funciona



O aplicativo cria uma pontuação personalizada para os motoristas, dando aos alunos uma visão de quão seguro estão dirigindo e potencialmente recompensando-os com um valor de renovação menor após a aprovação no exame. Essa abordagem centrada em telemática transforma a apólice do aprendiz da Zego não apenas em um seguro, mas em uma ferramenta educacional, ajudando motoristas interinos a entender seus hábitos e melhorar antes de conseguirem a carteira completa.

KPIs

KPI	Resultado
Melhoria da precisão na precificação de riscos	Melhora significativa por meio de pontuação baseada em comportamento
Economia de custos para os motoristas	Redução de prêmio de até 32% para motoristas mais seguros
Compromisso do cliente	Feedback em tempo real e análises personalizadas
Eficiência operacional	Redução da dependência de dispositivos telemáticos físicos

Telemática
Dados em tempo real
Comportamento da IA
Modelos
Pontuação das drives

O ICEYE colabora com a unidade Munich Re em inteligência sobre Riscos de enchentes

ICEYE

A ICEYE é uma fornecedora global de dados de observação da Terra alimentada por uma grande constelação de satélites de radar de abertura sintética (SAR). Oferece imagens e análises de satélite de alta resolução, para todas as condições climáticas, diurnas e noturnas, projetadas para monitoramento de desastres naturais, análise de riscos e tomada de decisões operacionais.

Munich RE

A Risk Management Partners é uma unidade especializada dentro da Munich Re, uma das principais empresas de resseguro do mundo. A RMP foca em análises avançadas de risco climático e de desastres, entregues pela plataforma Location Risk Intelligence da Munich Re

Resumo executivo

Por meio dessa colaboração, as soluções contra enchentes do ICEYE serão integradas à Plataforma de Inteligência de Risco de Localização, que capacita as empresas a avaliar e gerenciar riscos associados a riscos naturais e mudanças climáticas.

KPIs

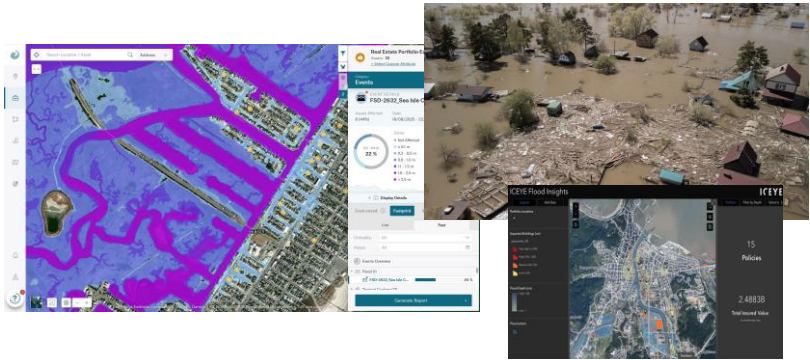
Necessidades do negócio

- Aumento da frequência e severidade das enchentes devido às mudanças climáticas.
- As avaliações tradicionais de risco são lentas, baseadas em modelos e carecem de observação em tempo real.
- Seguradoras e empresas precisam de inteligência rápida e precisa sobre enchentes para análise de riscos, sinistros e mitigação de riscos.

Solução

- As ferramentas Arquivo de Inundações e Alerta Antecipado de Inundações do ICEYE também estarão disponíveis através do recurso Eventos da plataforma. Os usuários poderão acompanhar eventos passados e ativos usando uma combinação de fontes públicas e fontes de dados especializadas.
- A ICEYE afirmou que se tornará a primeira fornecedora comercial a oferecer "dados precisos de eventos" para a plataforma Munich Re, oferecendo aos clientes acesso instantâneo a previsões de gravidade e fornecendo rapidamente medições sobre a extensão e profundidade dos riscos de enchentes. Outras ofertas da ICEYE, como Flood Rapid Impact, Flood Insights, Wildfire Insights e Hurricane Rapid Impact, também estarão disponíveis para revenda pela Munich Re para sua base global de clientes.

Como funciona?



- Satélites SAR capturam imagens de inundações em todos os tipos de clima.
- As análises geram a magnitude, gravidade e padrões históricos das enchentes.
- Integração com plataforma: Usuários acessam eventos ao vivo, previsões e arquivos no Location Risk Intelligence
- Aplicações: Avaliação de risco pré-evento, resposta ao vivo, análise de sinistros pós-evento.

KPI	Resultado
Detecção e resposta mais rápidas	Impacto da enchente medido em poucas horas
Maior precisão	Na estimativa de perdas e modelagem de risco
Melhor resiliência do portfólio	Apoie seguradoras, bancos e empresas com dados acionáveis
Alcance global	Soluções ICEYE acessíveis através da plataforma consolidada da Munich Re

Detecção e resposta a falhas por IA



Principal seguradora de automóveis pessoais e comerciais dos EUA, conhecida por suas ofertas inovadoras de telemática e serviços digitais centrados no cliente. – Lançou o Accident Response, um recurso de aplicativo móvel que detecta acidentes graves e acelera o suporte de emergência e as reivindicações.



O maior provedor de serviços de telemática do mundo; impulsiona soluções de comportamento de direção, detecção de acidentes e segurança baseadas em IA por meio da plataforma DriveWell Fusion®. Colabore com seguradoras, montadoras e provedores de mobilidade para melhorar a segurança, o gerenciamento de sinistros e o gerenciamento de riscos

Resumo executivo

A Progressive Insurance e a Cambridge Mobile Telematics (CMT), maior provedora mundial de serviços de telemática, colaboraram para desenvolver a mais nova tecnologia da operadora, a Resposta a Acidentes, um recurso disponível para os clientes de seguros pessoais da Progressive para automóveis. O recurso de detecção e resposta a acidentes está disponível no aplicativo móvel da Progressive.

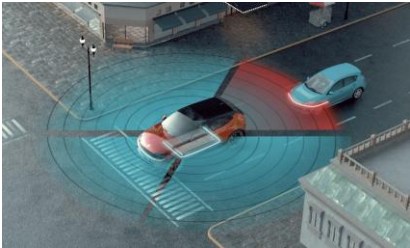
Necessidade de negócios

- O seguro tradicional depende do motorista ligar após um acidente, causando atrasos na resposta a emergências e atraso no recebimento de sinistros.
- Clientes em acidentes graves podem não conseguir iniciar contato, o que significa o risco de receber ajuda mais lenta e consequências mais traumáticas.
- As operações de seguro têm custos elevados (reboque, armazenamento, aluguel de imóveis) e frustração dos clientes devido aos longos prazos de processamento de sinistros.

Solução

Resposta a Acidentes com Detecção de Acidentes em Tempo Real
Integrou a detecção de falhas DriveWell Fusion® baseada em IA da CMT no aplicativo móvel da Progressive.
Detecta automaticamente colisões importantes usando sensores de smartphone e aprendizado de máquina.
Entre em contato imediatamente com o motorista e, se necessário, com os serviços de emergência, guincho e suporte, além de iniciar o processo de reivindicação.
Recurso disponível para ~1,5 milhão de clientes sem custo adicional de aplicação.

Como funciona?



O sistema utiliza a plataforma DriveWell Fusion da CMT, que agrega dados de smartphones e sensores embarcados para detectar colisões. Quando a plataforma detecta um possível acidente, ela entra em contato automaticamente com o motorista pelo aplicativo Progressive para coordenar a resposta imediata e iniciar o processo de sinistros.

A plataforma pode detectar um acidente e reconstruir detalhes da colisão em questão de minutos para a equipe de sinistros, acelerando a implantação de ajustadores e o processamento de sinistros.

Para as seguradoras, conectar esses dados diretamente ao processo de sinistros promete menos tempo de ciclo do ajustador e maior satisfação do motorista

KPIs

KPI	Resultado
>1,5 milhão de usuários	Função de falha em tempo real
Resposta de emergência mais rápida	Segundos a minutos mais rápido na divulgação
Recebimento acelerado de reclamações	A detecção de acidentes pode acionar a abertura imediata de sinistros, reduzindo o tempo de inatividade e as etapas manuais
Maior tranquilidade e segurança do cliente	Ajuda foi enviada aos motoristas que não puderam responder

Empatia incorporada

OpenAI aprova Tuio: Primeira seguradora a desenvolver uma aplicação de IA no ChatGPT



A Tuio é uma empresa de insurtech sediada em Madri que oferece produtos de seguro 100% digitais por meio de sua plataforma online. O objetivo é modernizar a forma como os consumidores compram e gerenciam o seguro, tornando-o transparente, simples e orientado para a tecnologia.



ChatGPT é um chatbot de IA generativa desenvolvido e operado pela OpenAI. Ele utiliza modelos avançados de linguagem (parte da série "GPT") para entender e gerar textos semelhantes aos humanos, e em versões mais recentes, lida com voz, imagens e entrada multimodal.

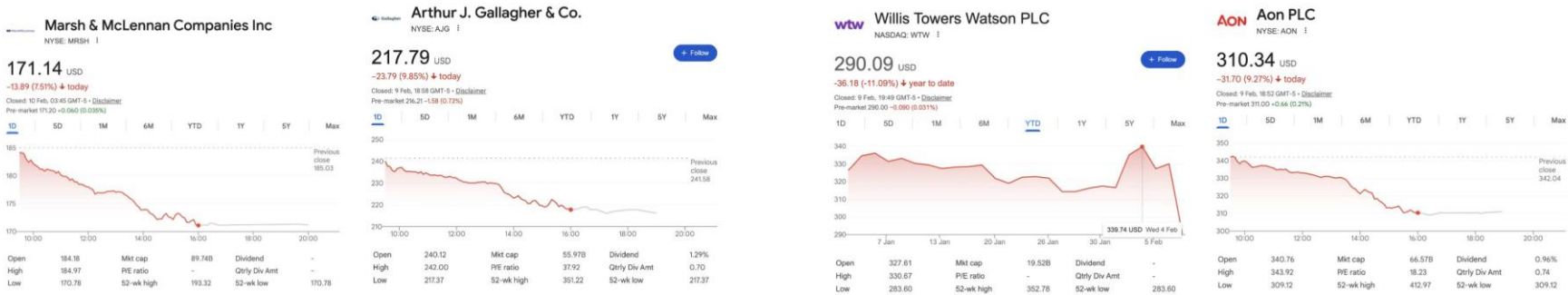
Resumo Executivo

A OpenAI aprovou oficialmente a primeira aplicação de IA desenvolvida por uma seguradora para integração na plataforma ChatGPT. O aplicativo foi desenvolvido pela Tuio, uma seguradora digital espanhola, utilizando a infraestrutura de distribuição de IA da WaniWani. Ele permite que os usuários obtenham uma cotação personalizada de seguro residencial diretamente em uma conversa no ChatGPT.

Solução

- **Uma mudança real na distribuição de seguros**
Segundo a OpenAI, esta é a primeira vez que uma seguradora consegue distribuir seus produtos e oferecer cotações reais dentro de um ambiente de chat com IA, mudando a forma como os consumidores buscam e compram seguros ao eliminar pontos tradicionais de atrito, como ligações e papelada
- **Não é um caso isolado**
A OpenAI observou que isso não é apenas um app Tuio: outras seguradoras e agregadores (incluindo a Insurify nos EUA) têm aplicativos aprovados ou em desenvolvimento.
- **Tendência mais ampla do ecossistema**
A aprovação da OpenAI reflete a expansão mais ampla do ChatGPT para um ecossistema de plataformas onde desenvolvedores terceiros podem listar aplicativos que ampliam suas funcionalidades.

Resposta do mercado: Preencher formulários, fazer chamadas ou navegar entre diferentes níveis de intermediários logo será coisa do passado.



Transforme o engajamento do cliente com inteligência emocional e contextual alimentada por IA



Descrição da Empresa: A suíte de engajamento com clientes de próxima geração do Google oferece agentes conversacionais com IA que entendem intenção, sentimento e contexto por meio das interações com os clientes.
Tecnologia: agentes de IA, análise de sentimento, interação multimodal, compreensão em tempo real do contexto

Necessidade de negócios

- As jornadas dos clientes de seguros estão se tornando cada vez mais digitais, complexas e carregadas de emoção, especialmente em momentos como sinistros, integração ou dúvidas sobre a apólice. A automação tradicional foca na eficiência, mas frequentemente falha em interpretar nuances, estados emocionais ou intenções. Isso pode levar à frustração, contatos repetidos, respostas imprecisas e baixa confiança durante experiências críticas.

KPIs

Métricas	Resultado
Satisfação do cliente	Aumento do CSAT/NPS por meio de respostas emocionalmente adequadas e adaptativas ao contexto
Eficiência operacional	Redução dos tempos de gestão e menos escalonamentos graças ao entendimento em tempo real
Conversão e retenção	Aumento das taxas de vendas e renovação com engajamento personalizado e contextual

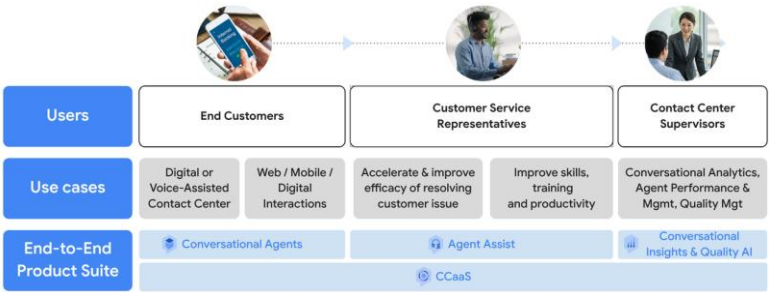
Próximos passos

- Engajamento consciente das emoções combinado com expertise especializada
- Entrega de serviços digitais mais rápida e precisa
- Redução da carga operacional com melhores resultados em autoatendimento

CX movido por IA
CRM
Centro de contato do futuro

Solução

- Agentes de IA que interpretam intenção, sentimento e urgência por meio de texto, voz e canais digitais
- Respostas contextuais em tempo real adaptadas à emoção e situação do cliente
- Escalonamento automatizado quando surgem questões sensíveis ou complexas
- Integração com sistemas CRM/sinistros para histórico e contexto de clientes sem interrupção
- Adaptação dinâmica da conversa (tom, sugestões, caminho de resolução)



Papel do Centro de Inovação

- Deteção de sentimento e intenção em tempo real (não apenas correspondência de palavras-chave)
- Agentes de IA que adaptam tom, empatia e próximos passos com base no contexto
- A escalada é acionada quando um risco emocional é detectado
- Personalização em larga escala sem aumentar os custos de suporte humano
- Uma ponte entre automação e inteligência emocional

InterGen Data - Empresa de análise preditiva de eventos de vida



Descrição da empresa: A InterGen Data é uma empresa de análise preditiva orientada por IA que prevê eventos-chave de saúde e finanças
Tecnologia: Inteligência Artificial, Análise Preditiva
Localização: América do Norte, EUA

Resumo executivo

A solução Customer Insights da InterGen Data utiliza análises preditivas baseadas em IA para compreender profundamente o comportamento dos clientes, antecipando grandes eventos da vida e financeiros antes que aconteçam. Isso permite que organizações (especialmente nos setores de serviços financeiros, seguros e saúde) ofereçam experiências altamente personalizadas e proativas que fortalecem o relacionamento com os clientes, aumentam a retenção e promovem a lealdade de longo prazo.

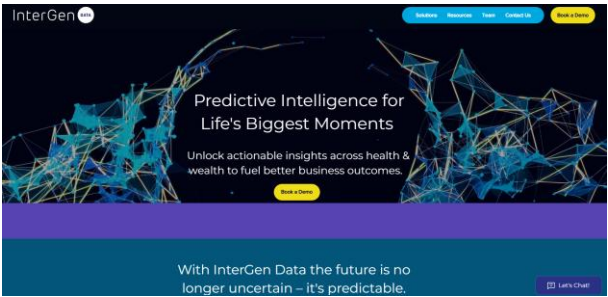
Necessidade de negócios

- As organizações tradicionalmente dependem de dados históricos reativos que:
- Ignorando necessidades emergentes ou contexto emocional por trás das ações do cliente
 - Responda quando surgirem pontos de dor do cliente
 - Trate os clientes como segmentos, e não como jornadas humanas
 - A CX exige empatia embutida: entender não só o que o cliente faz, mas também o que isso significa para ele e o que pode precisar a seguir.

Solución

Modelos preditivos baseados em IA que antecipam eventos importantes da vida e das finanças.
Pontuação do cliente baseada na probabilidade de mudanças futuras no estágio da vida.
Perfis comportamentais e demográficos profundos para uma compreensão abrangente do cliente.
Engajamento proativo e personalizado, alinhado com momentos significativos da vida.
Insights acionáveis que permitem experiências empáticas e conscientes do contexto para os clientes

Como funciona?



Ao integrar múltiplas dimensões de dados (demografia, comportamentos, indicadores socioeconômicos), a InterGen Data constrói uma visão holística da jornada do cliente — não apenas um instantâneo transacional. Isso gera interações emocionalmente inteligentes que parecem humanas e personalizadas.

KPIs

Área	Impacto / valor
Compromisso do cliente	Interações mais personalizadas e relevantes, maior satisfação
Retenção	Análises preditivas identificam clientes em risco e apoiam estratégias proativas de retenção
Crescimento da receita	Ofertas personalizadas se adaptam às necessidades mutáveis dos clientes, impulsionando conversões
Eficiência operacional	Melhor priorização de alcance e serviços com base nas mudanças de vida previstas

Integración de datos

Activación por parte del cliente

Modelado por IA

Casos em destaque

Binah.ai + NTT DATA

Sinais vitais e de bem-estar alimentados por IA provenientes de sensores PPG



Descrição da Empresa: Binah.ai é uma plataforma de software que entrega biomarcadores baseados em IA e vídeo usando qualquer dispositivo inteligente ou sensor vestível
Centro de Inovação: NTT Innovation Laboratory Israel
Tecnologia: Monitoramento remoto de pacientes
Fase: Escalada | SDKs prontos + APIs | Suporte a implantações offline | Testado por empresas | Apoiado pela NTT Finance

Necessidade de negócios

- Clientes de seguros e empresas buscam monitoramento avançado e contínuo da saúde, sem a necessidade de dispositivos médicos, especialmente para automação de subscrição.
- Processos de subscrição ineficientes que dependem de questionários longos e propensos a erros.
- Integração lenta da experiência do cliente e avaliação de avaliações.
- Incapacidade de monitorar riscos ou melhorias no estilo de vida em tempo real após a emissão da apólice.

Solução

- Seleção inicial mais rápida, orçamentos mais rápidos e tempo de decisão reduzido.
- Escaneamentos instantâneos substituem ou reduzem questionários, melhorando a precisão e eliminando o viés de autorrelato (integração sem atritos)
- Escaneamentos baseados em vídeo criam um "efeito uau" e eliminam o peso dos formulários
- Sinais vitais e scores de bem-estar prontos para gamificação
- Insights personalizados de saúde
- Anomalias marcadas em tempo real
- Zero dependência da nuvem: custos menores, desempenho estável, capacidade offline
- Alta precisão em diferentes grupos demográficos

KPIs

Métricas	Resultado / Valor	Impacto nos negócios
Biomarcadores extraídos	20+ sinais vitais	Monitoramento contínuo sem dispositivos. Amplie os programas de assinatura e bem-estar
Tamanho do SDK	~dezenas MBs	Integração rápida em qualquer seguradora
Tempo de implantação	Alguns dias	Pontos Rápidos de Conceito e Escalonamento Entre BUs NTT
Base de clientes	150+ clientes globais	Escalabilidade comprovada para implantações em NTT Group

Como isso permite?

- Integração digital e tomada de decisão mais rápidas
- Sinais de saúde de maior qualidade (menos viés de auto-relato)
- Compromisso com o bem-estar e jornadas de recompensas
- Sinais de anomalia em tempo real para divulgação proativa

Por que ele se destaca?

- Processamento completo no dispositivo (privacidade prioritária, custos em nuvem menores)
- Integração SDK-first para ecossistemas móveis, web e de parceiros
- Alta precisão em diferentes grupos demográficos
- Sinais vitais prontos para gamificação e avaliação de bem-estar

Biometria não invasiva para subscrição. Biomarcadores movidos a IA. Monitoramento de saúde em larga escala. Detecção de varredura baseada em vídeo

Insurance selected use cases

Personal and Corporate Wellness

- Increase user engagement and satisfaction
- Easy to gamify
- Vitals based on real measurement, not on statistical predictive models
- Ability to offer full Web 3.0 options, where users fully control their data
- Ability to link to other services (underwriting...)

Dynamic Underwriting

- Shorter or no health questionnaires
- Instant or shorter approval time
- Improved user experience
- No wearables
- No lab costs for blood tests
- Flag undiagnosed conditions
- Better risk assessment
- Option to offer wellness app
- On-going engagement with customer

Post Medical Event Wellness App

- Reduce post-event risks with remote vital monitoring
- App tracks lifestyle improvements
- Premium discounts for consistent app use and health progress
- Personalized coaching
- Data-driven, real-time risk assessment
- Lower insurance costs through incentivized healthy living

Otimiza a terapia com insulina e apoia o manejo remoto do diabetes



Descrição da Empresa: A DreaMed Diabetes desenvolve uma plataforma em nuvem baseada em IA que analisa dados de glicose e insulina para gerar recomendações personalizadas de tratamento para profissionais de saúde.
. Centro de Inovação: Laboratório de Inovação NTT Israel
Tecnologia: Plataforma de nuvem orientada por IA

Necessidade de negócios

- O manejo do diabetes é complexo e altamente individualizado. O cuidado contínuo é exigido no nível dos especialistas, mas não há endocrinologistas suficientes no mundo. Os dados de vários dispositivos são fragmentados, tornando a otimização manual da insulina lenta e inconsistente. Os pacientes normalmente apresentam controle de glicose subótimo, níveis mais altos de A1C e um risco aumentado de complicações.

KPIs

Metric	Desfecho
Desfechos clínicos	Clinically proven to increase “time in range” (the amount of time glucose levels stay within target levels) and improve A1C outcomes in patients with diabetes — supported by clinical research.
Eficiência operacional	~Dez MBs
Métricas de adoção	Mais de 5.000 pacientes ativos usando a plataforma
Financial outcomes	Aumenta as visitas elegíveis dos pacientes para códigos de reembolso em mais de 50% devido à documentação simplificada e integração de fluxos de trabalho.

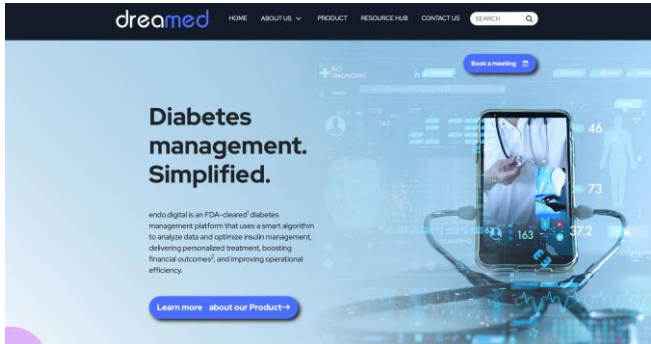
Como isso permite?

- Para os clínicos:
- Decisões rápidas e baseadas em dados que combinam com expertise especializada
- Integração com sistemas de EMR do dia a dia
- Para os pacientes:
- Recomendações Personalizadas de Terapia com Insulina

Recomendações personalizadas de tratamento
Melhorando os resultados clínicos
Nível de IA Especialista
Atendimento de alta qualidade

Solução

- Plataforma de suporte à decisão clínica impulsionada por IA transformando o cuidado do diabetes.
- Analisa o monitoramento contínuo de glicose (CGM), dados de glicose no sangue e padrões de entrega de insulina.
- Gera recomendações de tratamento personalizadas comparáveis às decisões em nível de especialista.
- Integra-se perfeitamente com os EMRs, automatiza a documentação e reduz a carga do fluxo de trabalho dos clínicos.
- Apoia os profissionais na entrega eficiente de cuidados em nível de especialista.



O que ela se destaca

- Otimização da gestão de insulina impulsionada por IA.
- Integração com EMR para documentação automatizada.
- Suporte em vários tipos de terapia: bombas de insulina e injeções.
- Recomendações personalizadas em tempo real tanto para pacientes quanto para clínicos.

04.

Análise de amostras

NTT DATA Insurtech Global Outlook 2026 / Transmita empatia em escala

01. Tendências / pontos de dor / desafios

02. Principais soluções / tecnologias

03. Casos de uso / casos em destaque

04. Análise de amostras

05. Conclusão

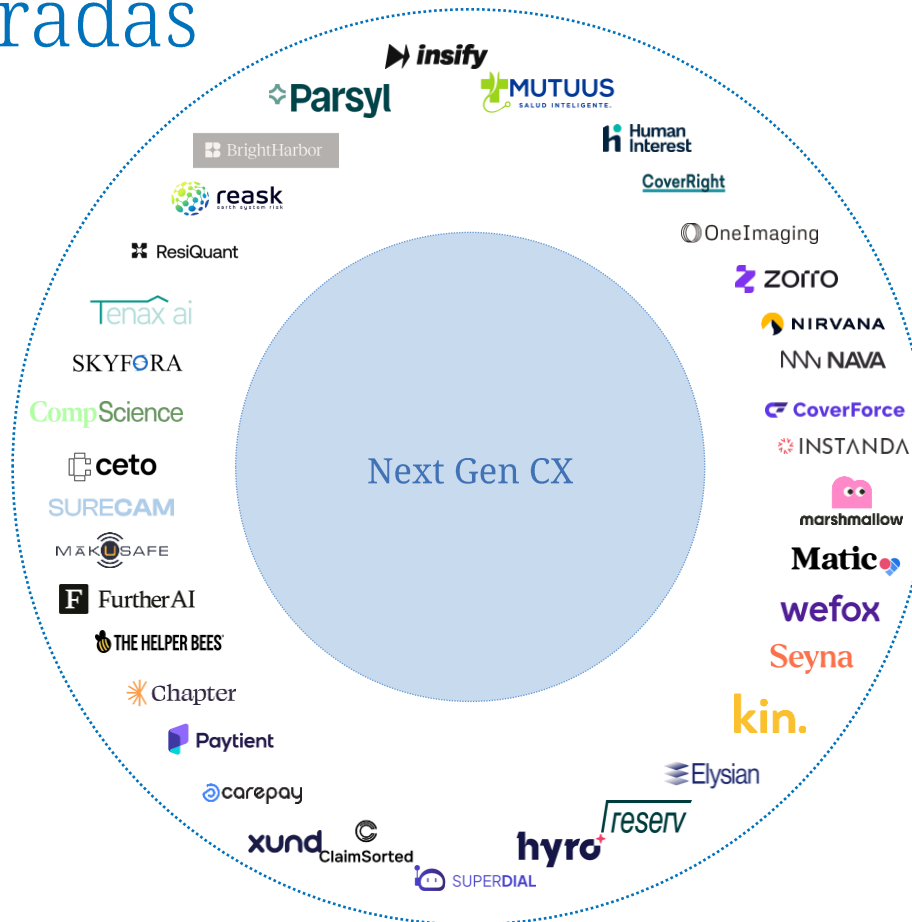
2025 Mapeados Insurtechs para empatia e prevenção incorporadas

Seguro sempre ativo

- Catástrofe natural
- Riscos climáticos
- Incêndios florestais
- Segurança ocupacional
- Carga e navios

Empatia incorporada

- Afirmações Inteligentes
- Assistência para Idosos
- Centro de contato do futuro
- Pagamentos e faturamento em saúde



Fechaduras de ajuste de precisão

- Cuidados de saúde personalizados
- Plataformas sem código
- Plataformas de Distribuição
- Corretores e MGAs
- Apólices personalizadas
- Autônomos

Fonte: Amostra Interna NTT DATA

05.

Conclusão

NTT DATA Insurtech Global Outlook 2026 / Transmita empatia em escala

01. Tendências / pontos
de dor / desafios

02. Principais
soluções /
tecnologias

03. Casos de uso / casos
em destaque

04. Análise de
amostras

05. Conclusão

Transmite empatia em grande escala: O Imperativo da Liderança

Valor de deslocamento a montante

Invista em capacidades preditivas e detecção de risco em tempo real. Transferir capital e atenção da eficiência pós-evento para a intervenção precoce e prevenção.

Incorpore a personalização no núcleo

Transforme a personalização em uma capacidade do sistema em assinaturas, precificação e serviço. Trate como infraestrutura, não como marketing. A relevância em larga escala agora é uma expectativa básica.

Projetar para confiança em tempo real

As seguradoras devem tratar cada ponto de contato do cliente como uma decisão de marca, instrumentá-lo para velocidade, clareza e consistência, e projetar a recuperação de falhas com a mesma agressividade que para o sucesso.

IA e empatia

Ele utiliza IA para eliminar atritos e antecipar necessidades, preservando a supervisão humana em momentos complexos, emocionais e éticos. A vantagem competitiva está na CX movida pela emoção.

Institucionalizar a prevenção sempre ativa

Reconheça continuamente sinais de risco, reduza a exposição por meio do engajamento comportamental e reforce resultados positivos.

Operacionalizando mudanças ao longo da cadeia de valor do seguro

Prevenção, personalização e empatia só criam valor quando são integradas ao longo da cadeia de valor. Os líderes do setor de seguros devem traduzir a estratégia em mudanças no modelo operacional, da distribuição ao serviço.

	Mudança estratégica	O que as principais seguradoras estão fazendo	Foco na liderança
Vendas e distribuição	• Da venda de produtos à ativação contextual	• Namoro Nativo por IA (Tuio), Onboarding Comportamental, Ofertas Incorporadas Desencadeadas por Eventos da Vida	• Modernizar a arquitetura de distribuição para compras em tempo real e conscientes do contexto
Preços e assinaturas	• Do agrupamento estático de risco à inteligência de precisão	• Precificação baseada em telemática (Zego), biomarcadores de IA (Binah.ai), pontuação dinâmica de risco	• Integrar motores de decisão em tempo real aos sistemas de assinatura principais
Gestão de sinistros	• Da gestão de sinistros à intervenção proativa	• Detecção de Acidentes por IA (CMT + Progressive), Inteligência de Enchentes (ICEYE + Munich Re), Sistemas de Resposta Precoce	• Reduzir a gravidade das perdas por meio de automação e ação antecipada
Serviço de políticas	• Da renovação anual ao compromisso contínuo	• Ecossistemas de Bem-Estar (Vitality + Onduo), Suporte ao Envelhecimento (Nissay), IA Emocional CX (Google AI)	• Redesenhando o serviço como um modelo de relacionamento sempre ativo



Visita nttdata.com para saber mais.

A NTT DATA é um negócio e tecnologia de US\$ 30+ bilhões
líder em serviços de IA e infraestrutura digital. Sobre Nós
Acelere o sucesso do cliente e impacte positivamente a sociedade
Por meio da inovação responsável. Como Líder Global
Empregador, temos especialistas em mais de 70 países.
A NTT DATA faz parte do Grupo NTT