



# Das Américas à APAC:

Tendências conectadas ao redor do mundo



# Prefácio

*Por Keith Meier, EVP e Presidente Internacional da Assurant*

A Assurant monitora as tendências de tecnologia conectada em todo o mundo para avaliar as necessidades do consumidor e identificar oportunidades de negócios para empresas, de operadoras de telefonia móvel a varejistas e fabricantes. Com os avanços tecnológicos, como 5G e inteligência artificial (IA), prestes a causar uma disrupção no comportamento de compra do consumidor, a importância dessas perspectivas continua a crescer. No estudo “Década Conectada” da Assurant, pesquisamos participantes em 6 países diferentes que representam as atitudes e mudanças dos consumidores nas Américas, Ásia-Pacífico e Europa: Brasil, Estados Unidos, Canadá, Japão, Reino Unido e Alemanha.

As semelhanças e diferenças descobertas esboçam oportunidades substanciais para empresas conectadas. Embora os consumidores de todas as nações pesquisadas possuam em média sete produtos conectados, eles veem a nova tecnologia canalizada por meio desses produtos de forma muito diferente. Por exemplo, 82% dos brasileiros esperam que a IA tenha um impacto positivo em comparação com apenas 36% dos consumidores no Reino Unido, indicando uma oportunidade para aumentar a educação em alguns países sobre os benefícios que a inteligência artificial pode trazer aos consumidores.

Os consumidores da Geração Y e da Geração Z nos Estados Unidos esperam que a IA crie novas oportunidades de emprego para eles na próxima década, o que provavelmente representa as atitudes dos consumidores mais jovens em relação às inovações tecnológicas. Quando se trata de 5G, apenas 14% dos consumidores japoneses esperam que o 5G tenha um grande

impacto em suas vidas, em comparação com 74% dos brasileiros. Uma vez que a pesquisa Década Conectada da Assurant mostra que a maior consciência do impacto do 5G está correlacionada à maior intenção de atualização de dispositivos móveis para novos modelos e outros produtos inteligentes, isso apresenta oportunidades para operadoras, varejistas, fabricantes e outras empresas impulsionarem a demanda por produtos habilitados para 5G por meio de campanhas de educação e conscientização.

Ao pensarmos no progresso que será possibilitado pelos avanços tecnológicos, as possibilidades são quase infinitas. A convergência de tecnologias com interoperabilidade real entre casas inteligentes, carros e dispositivos móveis será solidificada e espera-se que os aplicativos para avanços específicos em diversos setores sejam significativos. Mas a adoção varia em todo o mundo. As empresas conectadas precisarão continuar adaptando as ofertas de produtos e serviços com base nas necessidades locais, estabelecendo os níveis certos de suporte e proteção que ajudem os consumidores a se sentirem confiantes nas novas compras de tecnologia inteligente.

Na Assurant, estamos usando esses tipos de perspectivas para desenvolver programas focados no consumidor que ajudam nossos parceiros a incrementar seus negócios em todo o mundo, incluindo o estabelecimento de suporte técnico de diagnóstico avançado que ajuda os consumidores a obter o máximo da tecnologia com a qual confiam; adaptar programas de troca e atualização de aparelhos móveis que suportam

a adoção de dispositivos 5G em todo o mundo; e usando nossa rede global de distribuição de ativos, bem como nossos serviços de reparo e logística para proporcionar uma experiência superior ao cliente, criando uma situação ganha-ganha-ganha para nossos clientes, seus consumidores e meio ambiente. Como tal, em 2019, a Assurant processou 5,4 milhões de dispositivos móveis para reparo ou revenda. Também reciclamos 1,5 milhão de dispositivos móveis.

Neste e-book, examinamos cada um dos seis países diferentes incluídos em nosso estudo Década Conectada para entender melhor como as atitudes dos consumidores variam nas diferentes regiões. Depois de dar uma olhada, espero que você fale com seu contato na Assurant para discutir algumas das outras perspectivas que descobrimos em nossa pesquisa e como estamos estruturando programas e ofertas para ajudar empresas como a sua a ganhar participação de mercado e aumentar a retenção de clientes.

Keith Meier

# Índice

Feedback do consumidor por país:



# Década Conectada 2020: BRASIL



Os consumidores se antecipam às novas tecnologias:



94%

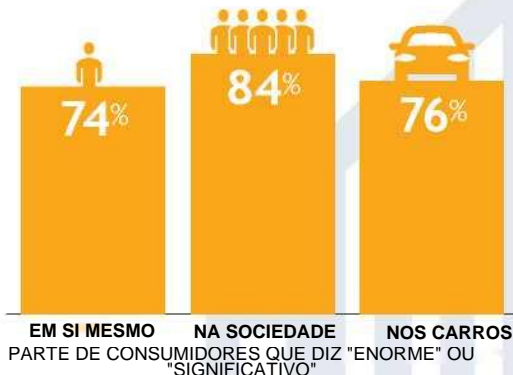
DOS CONSUMIDORES POSSUEM CONHECIMENTO SOBRE O 5G



98%

DOS CONSUMIDORES POSSUEM CONHECIMENTO SOBRE IA

IMPACTO ESPERADO DO 5G



IMPACTO ESPERADO DA IA



E já buscam as novas tecnologias para fazerem parte do seu dia a dia:



7.6

NÚMERO MÉDIO DE DISPOSITIVOS CONECTADOS QUE POSSUEM



85%

DOS CONSUMIDORES TERIAM MAIS PROBABILIDADE DE CONSIDERAR UMA COMPRA DE PRODUTO CONECTADO, SE GANHASSEM UM SERVIÇO DE VALOR AGREGADO



86%

DE CONSUMIDORES JÁ EXPERIMENTARAM FRUSTRAÇÃO COM SEUS DISPOSITIVOS CONECTADOS

AS TECNOLOGIAS CONECTADAS TORNARAM A VIDA MELHOR



# Década Conectada 2020: CANADÁ

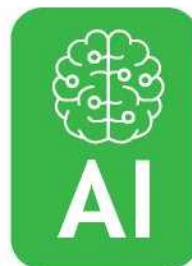


Os consumidores se antecipam às novas tecnologias:



80%

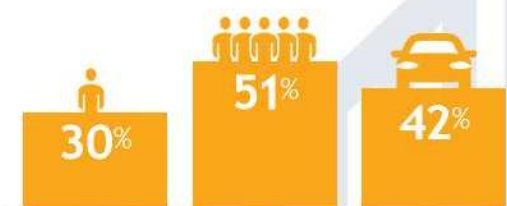
DOS CONSUMIDORES POSSUEM CONHECIMENTO SOBRE O 5G



88%

DOS CONSUMIDORES POSSUEM CONHECIMENTO SOBRE IA

IMPACTO ESPERADO DO 5G



EM SI MESMO NA SOCIEDADE NOS CARROS

PARTE DE CONSUMIDORES QUE DIZ "ENORME" OU "SIGNIFICATIVO"

IMPACTO ESPERADO DA IA



POSITIVO

NEGATIVO

E já buscam as novas tecnologias para fazerem parte do seu dia a dia:



7.0

NÚMERO MÉDIO DE DISPOSITIVOS CONECTADOS QUE POSSUEM



63%

DOS CONSUMIDORES TERIAM MAIS PROBABILIDADE DE CONSIDERAR UMA COMPRA DE PRODUTO CONECTADO, SE GANHASSEM UM SERVIÇO DE VALOR AGREGADO



55%

DE CONSUMIDORES EXPERIMENTARAM FRUSTRAÇÃO COM SEUS DISPOSITIVOS CONECTADOS

AS TECNOLOGIAS CONECTADAS TORNARAM A VIDA MELHOR



<36 ANOS

36+ ANOS

# Década Conectada 2020: ALEMANHA

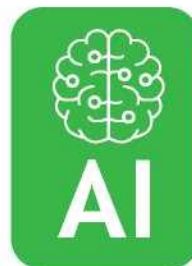


Os consumidores se antecipam às novas tecnologias:



89%

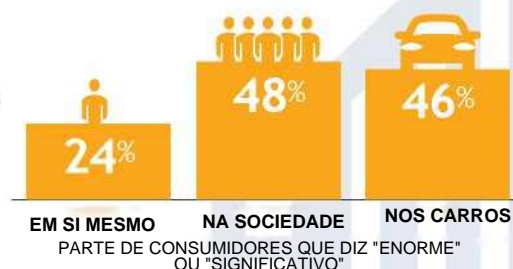
DOS CONSUMIDORES POSSUEM  
CONHECIMENTO SOBRE O 5G



92%

DOS CONSUMIDORES POSSUEM  
CONHECIMENTO SOBRE IA

## IMPACTO ESPERADO DO



## IMPACTO ESPERADO DA IA



E já buscam as novas tecnologias para fazerem parte do seu dia a dia:



7.2

NÚMERO MÉDIO DE  
DISPOSITIVOS  
CONECTADOS QUE  
POSSUEM



63%

DOS CONSUMIDORES TERIAM MAIS PROBABILIDADE DE  
CONSIDERAR UMA COMPRA DE PRODUTO CONECTADO,  
SE GANHASSEM UM SERVIÇO DE VALOR  
AGREGADO



62%

DE CONSUMIDORES EXPERIMENTARAM  
FRUSTRAÇÃO COM SEUS  
DISPOSITIVOS CONECTADOS

## AS TECNOLOGIAS CONECTADAS TORNARAM A VIDA MELHOR



# Década Conectada 2020: JAPÃO



Os consumidores se antecipam às novas tecnologias:



85%

DOS CONSUMIDORES POSSUEM CONHECIMENTO SOBRE O 5G



80%

DOS CONSUMIDORES POSSUEM CONHECIMENTO SOBRE IA

IMPACTO ESPERADO DO



IMPACTO ESPERADO DA IA



E já buscam as novas tecnologias para fazerem parte do seu dia a dia:



7.0  
NÚMERO MÉDIO DE DISPOSITIVOS CONECTADOS QUE POSSUEM



68%

DOS CONSUMIDORES TERIAM MAIS PROBABILIDADE DE CONSIDERAR UMA COMPRA DE PRODUTO CONECTADO, SE GANHASSEM UM SERVIÇO DE VALOR AGREGADO



67%  
DE CONSUMIDORES EXPERIMENTARAM FRUSTRAÇÃO COM SEUS DISPOSITIVOS CONECTADOS

AS TECNOLOGIAS CONECTADAS TORNARAM A VIDA MELHOR





# Década Conectada 2020: REINO UNIDO

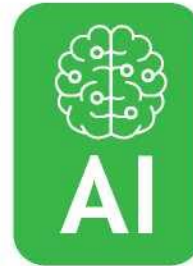


Os consumidores se antecipam às novas tecnologias:



91%

DOS CONSUMIDORES **POSSUEM**  
CONHECIMENTO SOBRE O 5G



86%

DOS CONSUMIDORES **POSSUEM**  
CONHECIMENTO SOBRE IA

## IMPACTO ESPERADO DO



## IMPACTO ESPERADO DA IA



E já buscam as novas tecnologias para fazerem parte do seu dia a dia:



7.0

NÚMERO MÉDIO DE  
**DISPOSITIVOS**  
CONECTADOS QUE  
POSSUEM



62%

DOS CONSUMIDORES TERIAM MAIS PROBABILIDADE DE  
CONSIDERAR UMA COMPRA DE PRODUTO CONECTADO,  
SE GANHASSEM UM SERVIÇO DE VALOR  
AGREGADO



67%

DE CONSUMIDORES EXPERIMENTARAM  
**FRUSTRAÇÃO COM SEUS**  
DISPOSITIVOS CONECTADOS

**AS TECNOLOGIAS CONECTADAS  
TORNARAM A VIDA MELHOR**



# Década Conectada 2020: ESTADOS UNIDOS

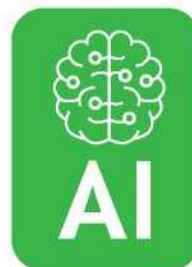


Os consumidores se antecipam às novas tecnologias:



88%

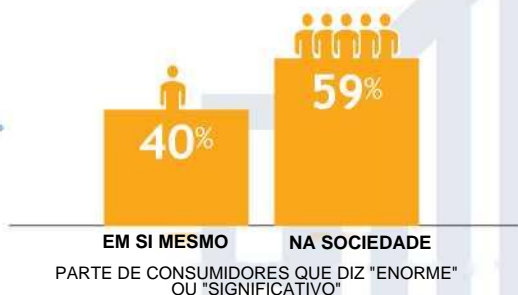
DOS CONSUMIDORES POSSUEM  
CONHECIMENTO SOBRE O 5G



87%

DOS CONSUMIDORES POSSUEM  
CONHECIMENTO SOBRE IA

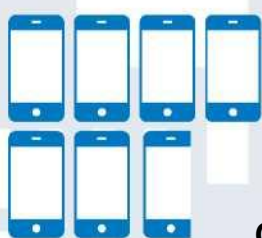
IMPACTO ESPERADO DO



IMPACTO ESPERADO DA IA



E já buscam as novas tecnologias para fazerem parte do seu dia a dia:



6.9

NÚMERO MÉDIO DE  
DISPOSITIVOS  
CONECTADOS QUE  
POSSUEM



65%

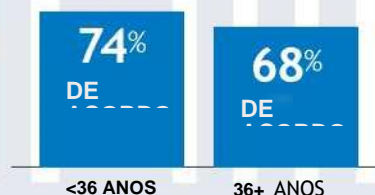
DOS CONSUMIDORES TERIAM MAIS PROBABILIDADE DE  
CONSIDERAR UMA COMPRA DE PRODUTO CONECTADO,  
SE GANHASSEM UM SERVIÇO DE VALOR  
AGREGADO



74%

DE CONSUMIDORES EXPERIMENTARAM  
FRUSTRAÇÃO COM SEUS  
DISPOSITIVOS CONECTADOS

AS TECNOLOGIAS CONECTADAS  
TORNARAM A VIDA MELHOR





## Sobre este relatório

Os dados foram coletados de uma amostra aleatória de consumidores. Os dados de resposta foram capturados por meio de pesquisas online.

## Sobre a Assurant

A Assurant é uma provedora global, líder em soluções de estilo de vida e habitação que protege e conecta as principais compras dos consumidores. Milhões de pessoas em todo o mundo contam com as proteções, serviços e suporte da Assurant para suas compras, como residências, carros, eletrodomésticos e dispositivos móveis.

Assurant faz parceria com marcas líderes mundiais que fabricam, vendem ou financiam essas compras para cuidar bem de seus clientes e ajudar seus negócios a crescer. Membro da Fortune 500, a Assurant está presente em 21 países.

Saiba mais em [www.assurant.com.br](http://www.assurant.com.br).

© 2020 Assurant, Inc. Este relatório é propriedade da Assurant, Inc. Todas as informações contidas neste documento e qualquer material relacionado a elas são consideradas de caráter reservado. O conteúdo não pode ser substituído sem o consentimento prévio da Assurant, Inc. O conteúdo não pode ser duplicado, distribuído, compartilhado ou transmitido no todo ou em parte, eletronicamente ou em cópia impressa para terceiros, sem citar a Assurant, Inc. como o autor original.