

2023

# Das Américas à APAC:

tendências conectadas ao redor do mundo



ASSURANT®

The  
**Connected Decade**

2020 - 2030

# Prefácio

*Por Federico Bunge, Presidente Internacional da Assurant*

Na Assurant, nos dedicamos a monitorar as tendências globais de tecnologia e aproveitá-las para identificar oportunidades de negócios para empresas, desde operadoras de telefonia móvel até redes varejistas e fabricantes. A medida que os avanços tecnológicos, como o 5G e a inteligência artificial (IA), continuam a remodelar o comportamento do consumidor, a importância de nossos insights cresce exponencialmente.

Em nossa pesquisa, chamada de “A Década Conectada”, ouvimos consumidores de oito países, entre Américas, Ásia-Pacífico e Europa, incluindo Estados Unidos, Canadá, Brasil, México, Austrália, Japão, Alemanha e Reino Unido. Essa exploração internacional apresenta as semelhanças e diferenças nas atitudes e preferências dos consumidores, revelando novas perspectivas para empresas que direta ou indiretamente atuam ajudando a tornar a vida dos consumidores mais conectada. Nessa pesquisa de 2023 abordamos quatro tópicos fundamentais: Suporte, Proteção, Serviços e Sustentabilidade.

Embora seja evidente que os consumidores em todos os países pesquisados possuem uma média de sete produtos conectados - com os australianos tendo o maior número de dispositivos conectados - suas percepções sobre a tecnologia integrada a esses produtos variam significativamente. Por exemplo, 92% dos brasileiros consideram que as tecnologias conectadas à internet melhoram a vida, em contraste com apenas 64% dos consumidores alemães. O desejo por novos produtos é alto em todos os países, mas o México se destaca com 93% dos consumidores planejando comprar novas tecnologias inteligentes no próximo ano. O 5G tem sido um catalisador para impulsionar a troca de smartphones durante o ano passado,

com 60% dos consumidores dos EUA já tendo migrado para um smartphone compatível com 5G ou então dispostos a trocar seu aparelho atual para obter capacidade 5G. Isso se compara a 36% no ano anterior.

Os consumidores têm frustrações semelhantes em todos os países. As principais são problemas para conectar seus novos aparelhos ao smartphone ou Wi-Fi e eles também têm medo de que seus dispositivos quebrem. Desta forma, há oportunidade para discussões sobre soluções de proteção e serviços para influenciar as decisões de compra, já que os consumidores veem os aparelhos como investimentos e estão procurando reparos rápidos e de qualidade quando imprevistos acontecem com eles. Oferecer um seguro para os aparelhos, como uma garantia estendida ou um seguro com cobertura contra roubo, furto e quebra acidental é o benefício mais valorizado pelos consumidores ao comprar tecnologia inteligente e isso ajuda a estimular a fidelidade para compras futuras. Seguido por suporte técnico sob demanda (principalmente no Japão) e o trade-in, ou seja, a troca de um aparelho de modelo mais antigo por um desconto ou crédito para a aquisição de um novo modelo.

No geral, em todos os países pesquisados, o impacto ambiental positivo em trocar o aparelho atual para um modelo de aparelho seminovo é ligeiramente atraente, sendo cerca de 13% dos pesquisados no Canadá extremamente interessados nessa mudança. Além do preço do aparelho e do tempo de garantia, a condição do produto é motivo crucial para que os consumidores se interessem por um aparelho seminovo. A sustentabilidade é mais importante para as gerações mais jovens. Por exemplo, no Reino Unido, mais de 50% dos jovens (geração

Z e Millennials) estão considerando comprar um dispositivo seminovo pensando no fator sustentabilidade, enquanto isso é menos atrativo para as gerações mais velhas.

Ao refletirmos sobre o progresso que se desdobrará com novos avanços tecnológicos, as possibilidades parecem ilimitadas. A convergência de tecnologias, com excelente interoperabilidade entre locais de trabalho virtuais, casas inteligentes, carros e aparelhos móveis, sem dúvida se solidificará, e os avanços específicos do setor estão prontos para causar um impacto significativo. No entanto, as taxas de adesão inevitavelmente variam em todo o mundo. Para ter sucesso, as empresas que atuam na venda de produtos que mantêm a vida conectada devem continuamente adaptar suas ofertas de produtos e principalmente serviços para atender às necessidades locais, estabelecendo os níveis apropriados de suporte e proteção que gerem a confiança do consumidor nas novas compras de produtos com tecnologia inteligente.

Na Assurant, utilizamos esses insights valiosos para criar programas focados no consumidor, com soluções que ajudam nossos parceiros a prosperar globalmente. Isso inclui o desenvolvimento de diagnósticos online avançados, permitindo que os consumidores

aproveitem ao máximo o potencial da tecnologia. Além disso, desenvolvemos programas personalizados de trade-in e upgrade de aparelhos móveis que estimulam a adesão à dispositivos 5G em todo o mundo. Aproveitando nossa ampla rede global de distribuição, juntamente com nossos serviços de reparo e logística, estamos comprometidos em proporcionar uma experiência superior, uma abordagem que beneficie nossos clientes, seus consumidores finais e o meio ambiente simultaneamente. Somente em 2022, a Assurant reaproveitou 22 milhões de aparelhos, globalmente.

Neste eBook, examinamos cada um dos oito países incluídos em nossa pesquisa "Década Conectada", fornecendo uma compreensão profunda das diferentes percepções do consumidor em diferentes regiões. Espero que você aproveite a leitura e entre em contato com o time comercial da Assurant. Aguardamos ansiosamente a oportunidade de discutir os insights adicionais que descobrimos em nossa pesquisa, bem como as oportunidades de proteções e soluções que desenvolvemos para ajudar a sua empresa a ganhar participação de mercado, aumentar a rentabilidade e a retenção de clientes.

Juntos, podemos navegar neste cenário de constante evolução tecnológica, capitalizar as tendências e garantir um futuro bem-sucedido e próspero para todos.

Federico Bunge, Presidente da Assurant Internacional

---

#### Metodologia da Pesquisa

A pesquisa incluiu uma amostra representativa de 1.000 proprietários de smartphones por país (Austrália, Brasil, Canadá, Alemanha, Japão, México, Reino Unido e EUA)

Dados de resposta capturados usando pesquisas online em dezembro de 2022 (EUA) e janeiro de 2023 (Austrália, Brasil, Canadá, Alemanha, Japão, México e Reino Unido)

# Índice

Feedback dos consumidores por país:



AUSTRÁLIA

05



BRASIL

06

07



CANADÁ



ALEMANHA

08



JAPÃO

09



MÉXICO

10

11



REINO UNIDO

12



ESTADOS UNIDOS

# Década Conectada 2023: AUSTRÁLIA



Os consumidores antecipam o futuro das novas tecnologias...

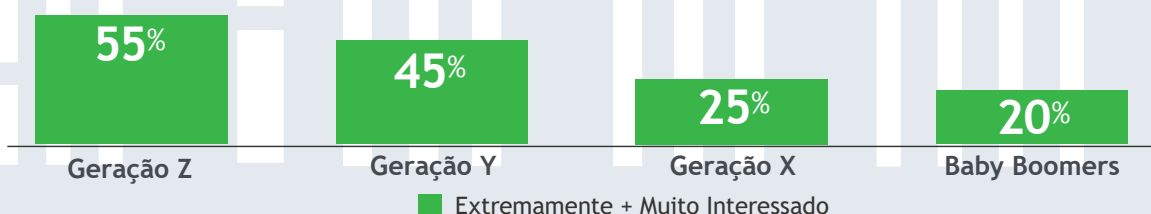


Eles procuram ajuda para abraçar ainda mais a vida conectada...



Eles estão dispostos a...

**35%** **NO TOTAL** COMPRAR UM DISPOSITIVO SEMINOVO PARA **CONTRIBUIR PARA A SUSTENTABILIDADE OU REDUZIR O IMPACTO AMBIENTAL**





# Década Conectada 2023: Brasil



Os consumidores antecipam o futuro das novas tecnologias...



Eles procuram ajuda para abraçar ainda mais a vida conectada...



Eles estão dispostos a...

**63%** **NO TOTAL** COMPRAR UM DISPOSITIVO SEMINOVO PARA **CONTRIBUIR PARA A SUSTENTABILIDADE OU REDUZIR O IMPACTO AMBIENTAL**



# Década Conectada 2023: CANADÁ



Os consumidores antecipam o futuro das novas tecnologias...

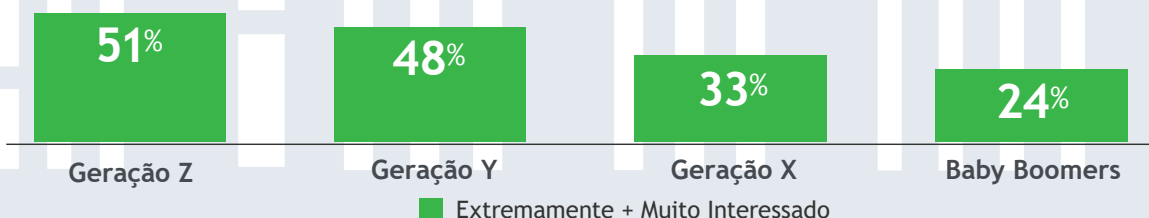


Eles procuram ajuda para abraçar ainda mais a vida conectada...



Eles estão dispostos a...

**35%** **NO TOTAL** COMPRAR UM DISPOSITIVO SEMINOVO PARA **CONTRIBUIR PARA A SUSTENTABILIDADE OU REDUZIR O IMPACTO AMBIENTAL**



# Década Conectada 2023: ALEMANHA



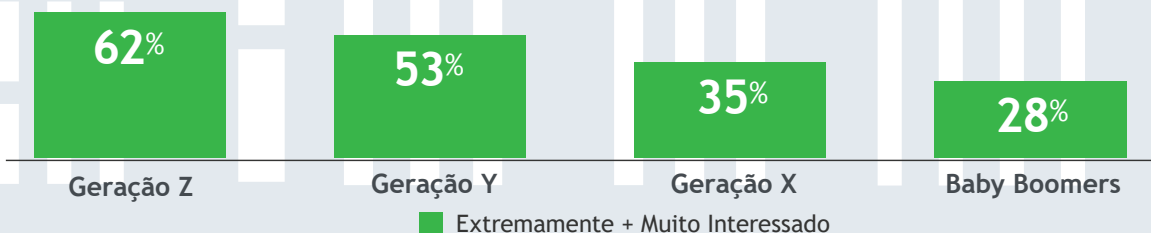
Os consumidores antecipam o futuro das novas tecnologias...



Eles procuram ajuda para abraçar ainda mais a vida conectada...



Eles estão dispostos a...





# Década Conectada 2023: JAPÃO



Os consumidores antecipam o futuro das novas tecnologias...

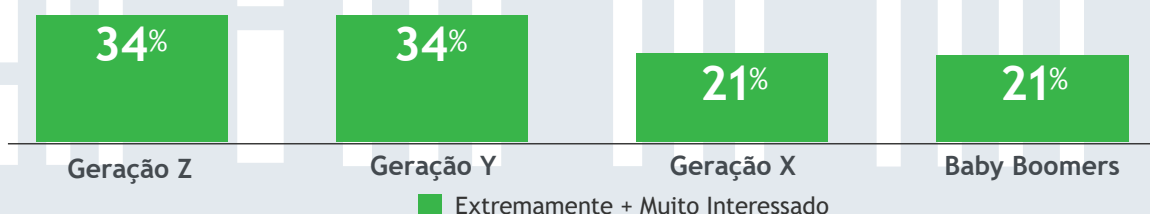


Eles procuram ajuda para abraçar ainda mais a vida conectada...



Eles estão dispostos a...

**28%** **NO TOTAL** COMPRAR UM DISPOSITIVO SEMINOVO PARA **CONTRIBUIR PARA A SUSTENTABILIDADE OU REDUZIR O IMPACTO AMBIENTAL**



# Década Conectada 2023: MÉXICO



Os consumidores antecipam o futuro das novas tecnologias...

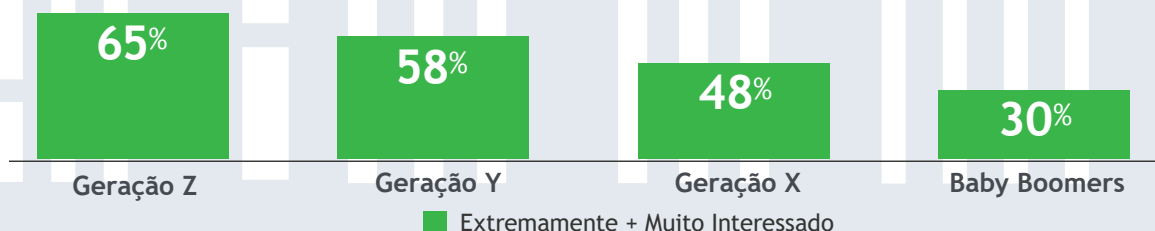


Eles procuram ajuda para abraçar ainda mais a vida conectada...



Eles estão dispostos a...

**57%** **NO TOTAL** COMPRAR UM DISPOSITIVO SEMINOVO PARA **CONTRIBUIR PARA A SUSTENTABILIDADE OU REDUZIR O IMPACTO AMBIENTAL**



# Década Conectada 2023: REINO UNIDO



Os consumidores antecipam o futuro das novas tecnologias...

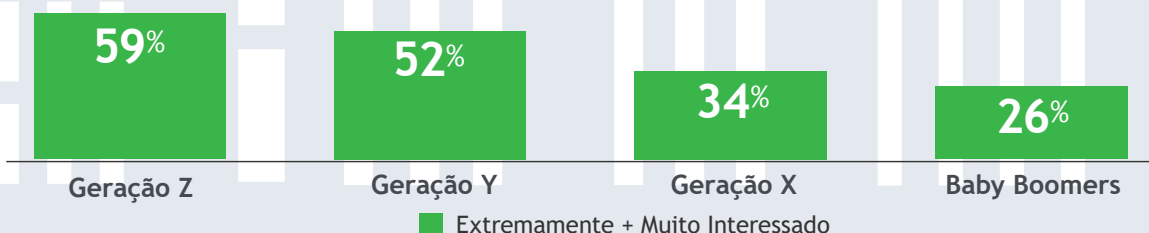


Eles procuram ajuda para abraçar ainda mais a vida conectada...



Eles estão dispostos a...

**41%** NO TOTAL COMPRAR UM DISPOSITIVO SEMINOVO PARA CONTRIBUIR PARA A SUSTENTABILIDADE OU REDUZIR O IMPACTO AMBIENTAL



# Década Conectada 2023: ESTADOS UNIDOS



Os consumidores antecipam o futuro das novas tecnologias...



Eles procuram ajuda para abraçar ainda mais a vida conectada...



Eles estão dispostos a...

**35%** **NO TOTAL** COMPRAR UM DISPOSITIVO SEMINOVO PARA **CONTRIBUIR PARA A SUSTENTABILIDADE OU REDUZIR O IMPACTO AMBIENTAL**





## Sobre a Assurant

Assurant, Inc. (NYSE: AIZ) é uma empresa líder global em seguros e soluções que protegem a vida conectada das pessoas. Uma empresa da Fortune 500 com presença em 21 países, a Assurant apoia o avanço do mundo conectado através de parcerias com as marcas líderes mundiais para desenvolver soluções inovadoras e para oferecer uma experiência diferenciadas aos clientes por meio de produtos e serviços para dispositivos móveis, garantia estendida, serviços de proteção de veículos, seguro prestamista e outros produtos especiais.

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

© 2023 Assurant, Inc. Este relatório é propriedade da Assurant, Inc. Todas as informações contidas aqui e qualquer material relacionado a ele é considerado proprietário. 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 a terceiros, sem citar a Assurant, Inc. como autor original.