



O RELATÓRIO DE PROPRIEDADE DE SEGURO INCORPORADO: BRASIL

/ The Embedded Insurance Property Report: Brazil

Impressões e tendências de mais de **600** proprietários,
locadores e locatários em todo o mundo

/ Insights and trends from over **600** Homeowners, Landlords, and Renters



TABLE OF CONTENTS

O relatório de propriedade de seguro incorporado: Brasil

01

The embedded insurance property report: Brazil

14

QUEM INQUIRIMOS

Neste relatório, referimo-nos aos seguintes grupos de inquiridos



Proprietários

Aqueles que possuem uma propriedade e residem atualmente na mesma



Locadores

Aqueles que possuem uma ou mais propriedades



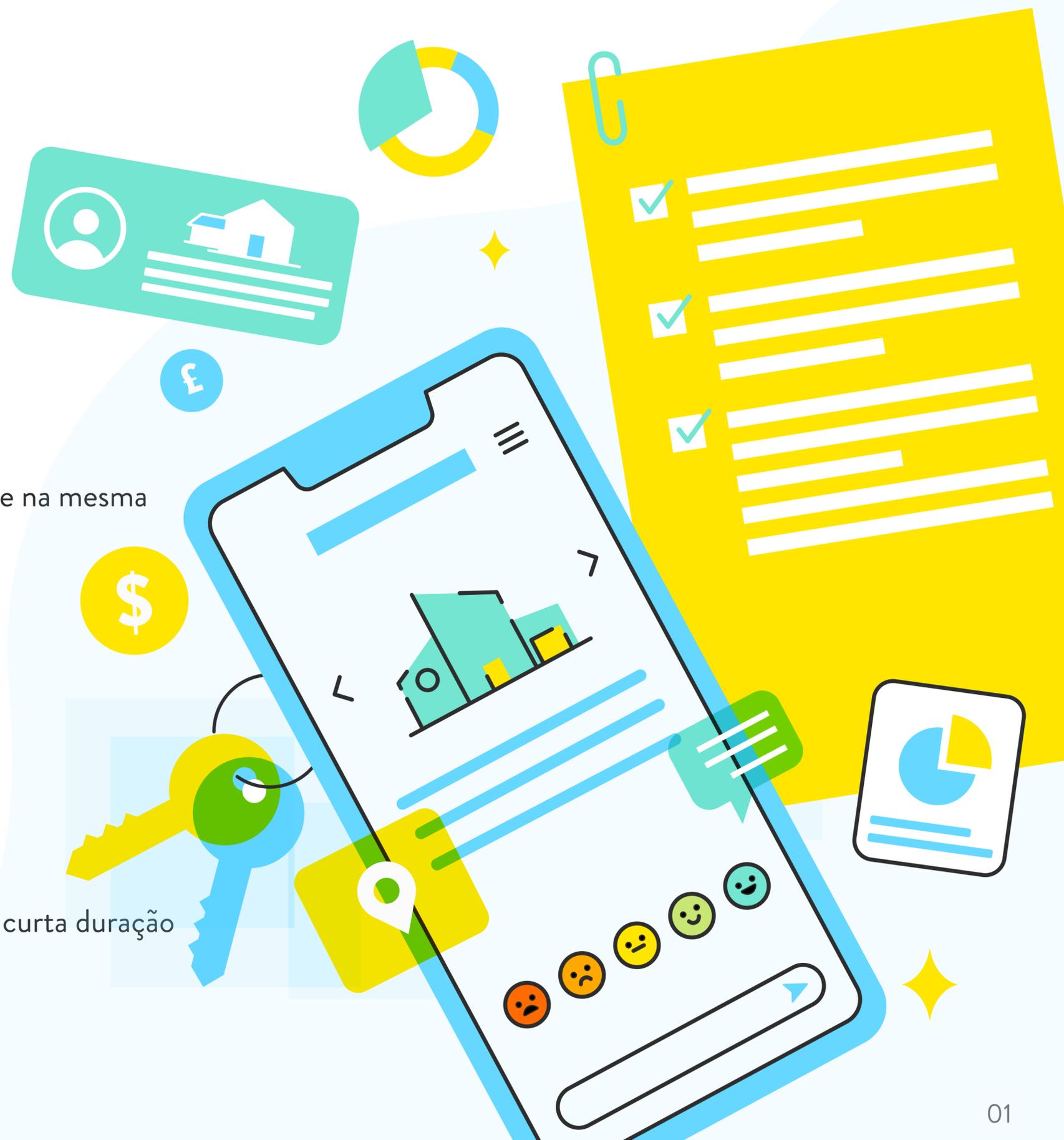
Locatários

Aqueles que estão atualmente arrendando um imóvel



Anfitriões

Aqueles que atualmente recebem hóspedes para estadias de curta duração



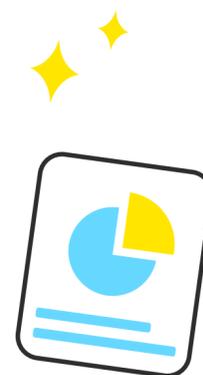
O QUE VOCÊ ENCONTRARÁ NESTE RELATÓRIO

Uma pesquisa focada no consumidor sobre a experiência em reivindicações e ofertas incorporadas para a indústria imobiliária

Este relatório do líder de seguros incorporado Cover Genius e da empresa de pesquisa Momentive examina o interesse dos consumidores num novo modelo de distribuição no qual corretores de imóveis, bancos, credores, corretores de hipotecas, provedores de listagens de aluguel de curto-prazo e outras proptechs oferecem seguros durante o seu processo de inscrição para a compra ou aluguel de sua propriedade.

O relatório é baseado em uma pesquisa realizada durante setembro–outubro de 2022 com 6000 locadores e proprietários de imóveis balanceados pelo censo nos EUA. O relatório faz parte de uma série global que inclui os EUA, Argentina, Austrália, Brasil, Canadá, França, Alemanha, Índia, Indonésia, Itália, México, Cingapura, Coreia do Sul, Tailândia, Reino Unido e Vietnã.

Os inquiridos responderam até 30 perguntas sobre que tipo de seguro de propriedade compraram, sua fonte de compra, se fizeram uma reivindicação e a experiência geral de reivindicações. Estudos aprofundados dos países também estão disponíveis em covergenius.com/research.



6000

CLIENTES INQUIRIDOS

RESUMO EXECUTIVO

A maioria dos locatários, locadores e proprietários exigem uma melhor experiência geral ao alugar e comprar imóveis, como evidenciado pelas baixas pontuações NPS em toda a indústria. Os clientes estão altamente interessados em seguros incorporados devido à conveniência que oferecem na compra da proteção que desejam sem um "segundo passo" e com uma experiência perfeita na hora certa e no lugar certo. Para a indústria imobiliária, este desejo de conveniência irá impulsionar o crescimento do seguro incorporado ao custo do seguro de origem tradicional.

Esta última pesquisa mostra ainda mais que os anfitriões de aluguel de curto prazo não estão interessados em gerenciar múltiplas apólices de seguro. A maioria deles estaria interessada em adquirir o seguro de seu fornecedor de locação, tendo a conveniência como motivação principal e, ao mesmo tempo, evitar sobreposições com o seguro de responsabilidade civil oferecido pelo provedor de listagens.

Seguro de Propriedade - Impressões

IMPRESSÃO 01

Proprietários de imóveis, locadores e locatários mudarão para o seguro integrado no futuro **(+31%)** às custas das seguradoras tradicionais **(-10%)**

IMPRESSÃO 02

A conveniência é a principal razão pela qual os proprietários, locadores e locatários preferem seguros incorporados.

IMPRESSÃO 03

As experiências de reivindicações em seguros de propriedade são pobres, com um NPS médio de **+10** entre proprietários, locatários e locadores para todos os tipos de clientes.

IMPRESSÃO 04

Aqueles que fazem uma reivindicação têm **14%** mais probabilidade de mudar para um seguro incorporado.

IMPRESSÃO 05

A **61%** dos clientes proprietários, locadores e locatários não foi oferecido seguro durante o processo de inscrição.

Anfitriões de Aluguel de Curto Prazo - Impressões

IMPRESSÃO 06

100% dos anfitriões querem os sites de aluguel por temporada (p.e. Airbnb, Vrbo, Booking.com, Expedia, etc.) ofereçam proteção ao Proprietário além da proteção para Anfitriões, que já está incluída em todas as reservas.

IMPRESSÃO 07

O custo e a conveniência são os principais motivos pelos quais os Anfitriões estariam interessados em adquirir o Seguro de Proprietário em seu site preferido de listagem de aluguéis.

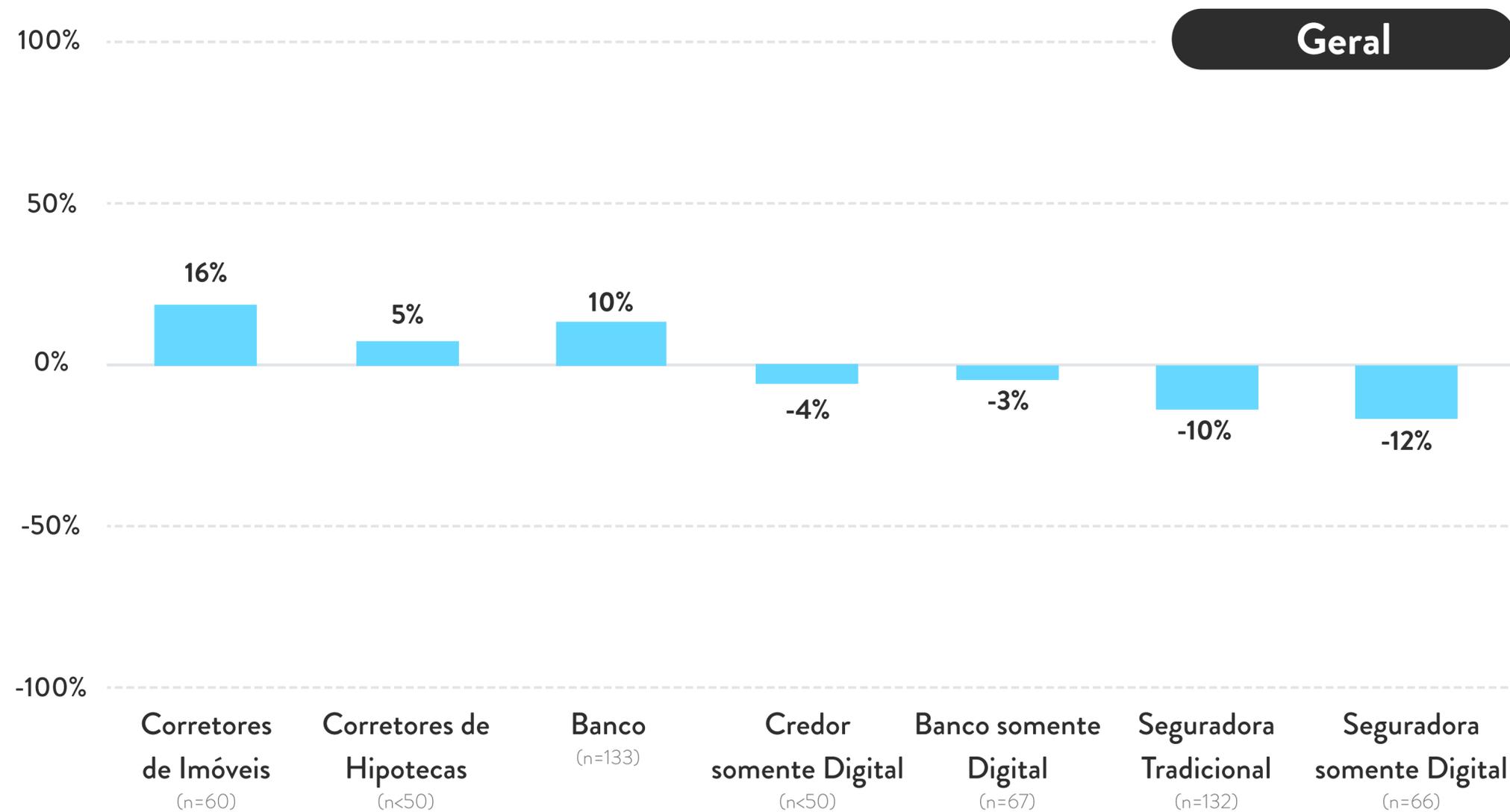
01

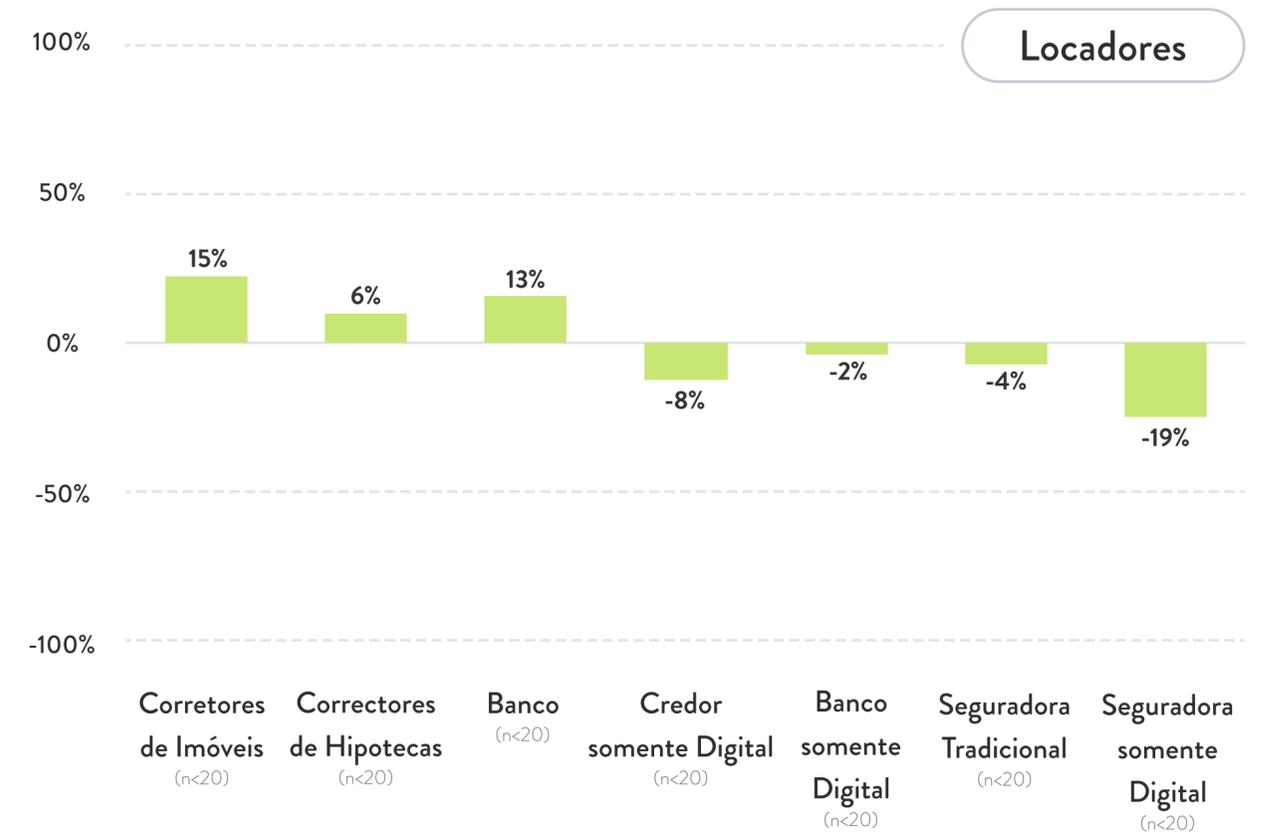
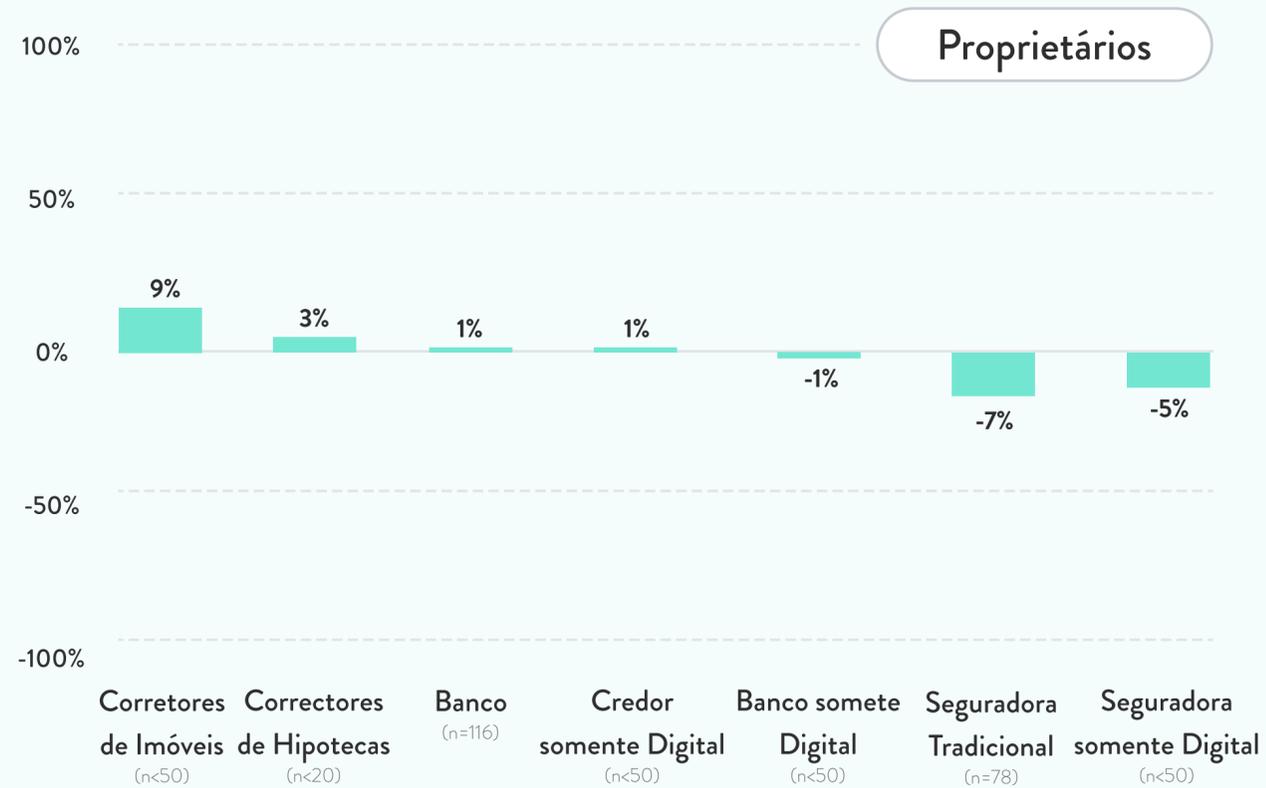
IMPRESSÃO

Proprietários de imóveis, locadores e locatários mudarão para o seguro integrado* no futuro (+31%) às custas das seguradoras tradicionais (-10%)

* As fontes de seguro incorporadas incluem corretores de imóveis (16%), corretores de hipotecas (5%) e bancos (10%)

“ Como você prefere obter o Seguro de Propriedade no futuro? ”

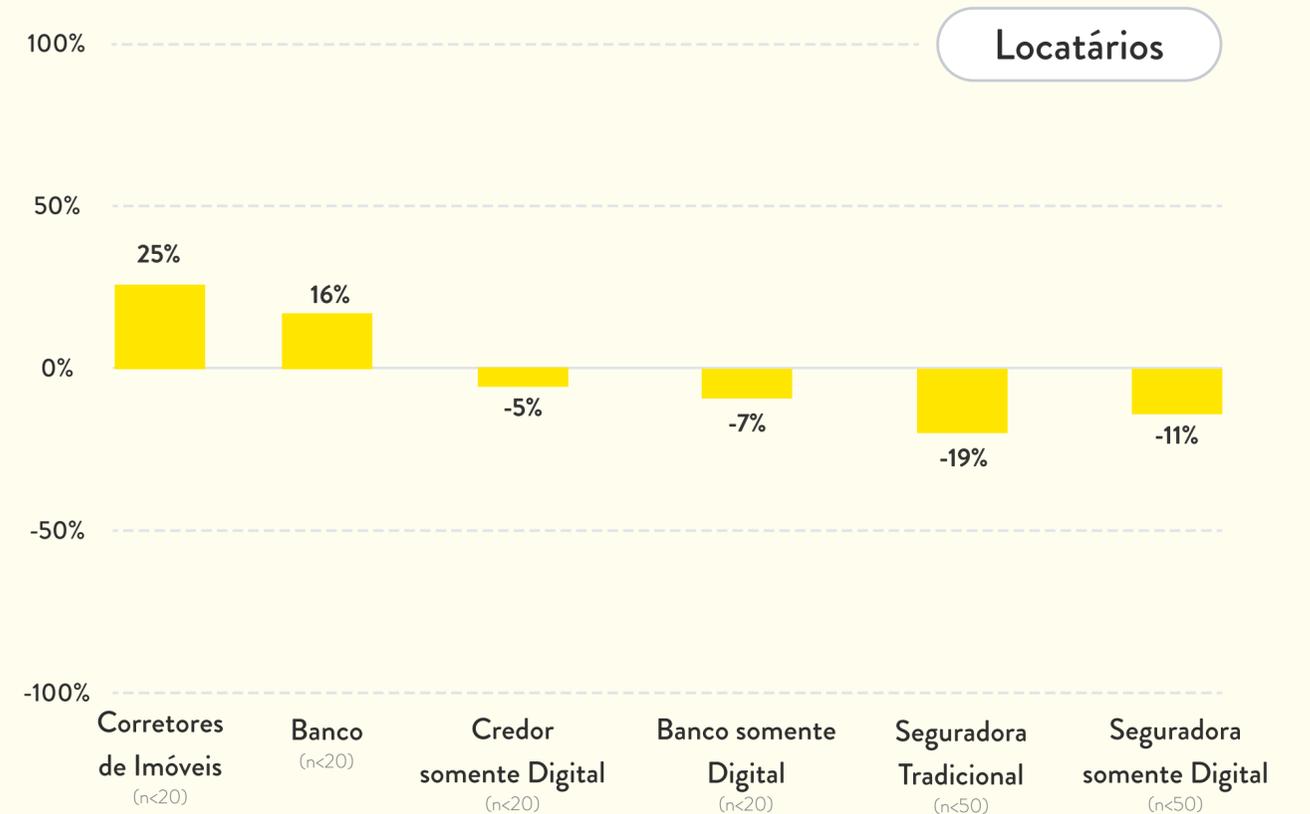




IMPRESSÃO 01



A maioria dos clientes “tem grande intenção” de mudar para fontes incorporadas de seguro no futuro, à custa das seguradoras tradicionais



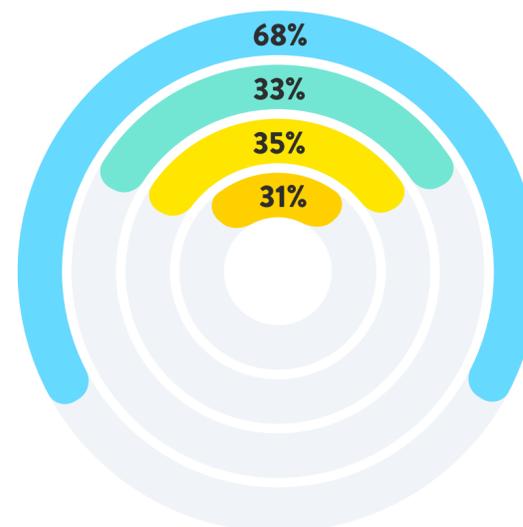
02



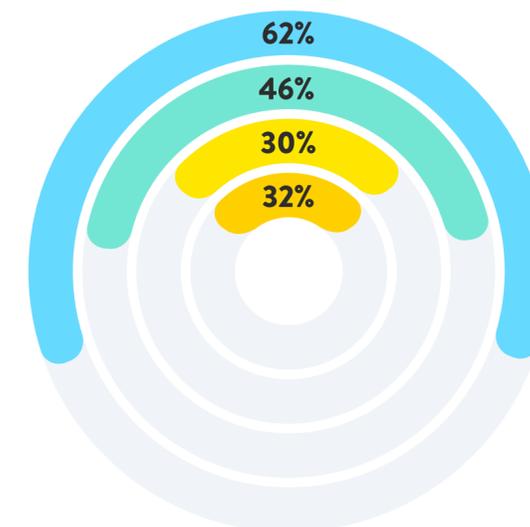
IMPRESSÃO

A conveniência é a principal razão pela qual os proprietários, locadores e locatários preferem seguros incorporados

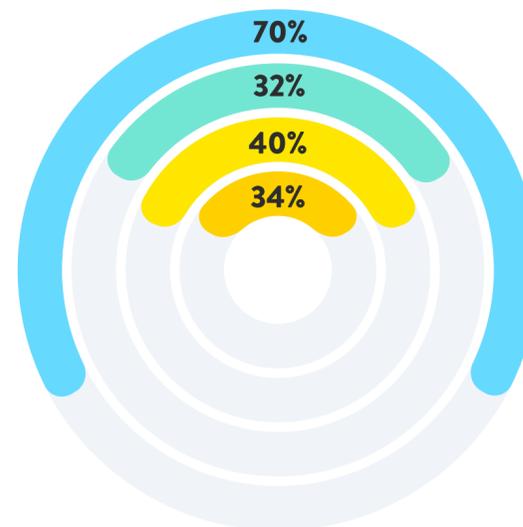
“ Por que você prefere esta fonte? Selecione tudo o que se aplica ”



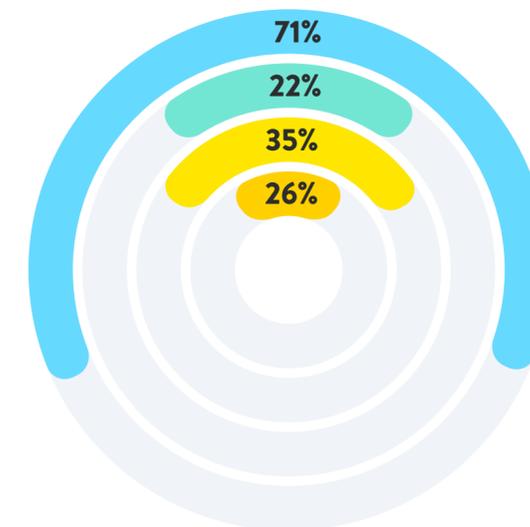
Geral



Proprietários



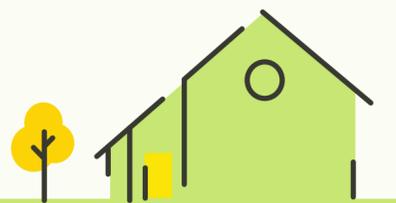
Locadores



Locatários

- Conveniência
- Confiança
- Custo
- Seguro sob medida

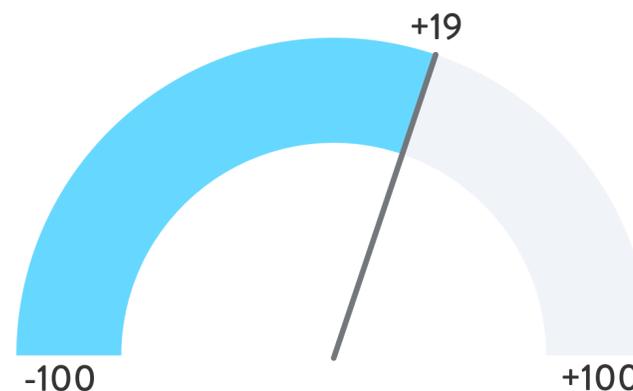
03A



IMPRESSÃO

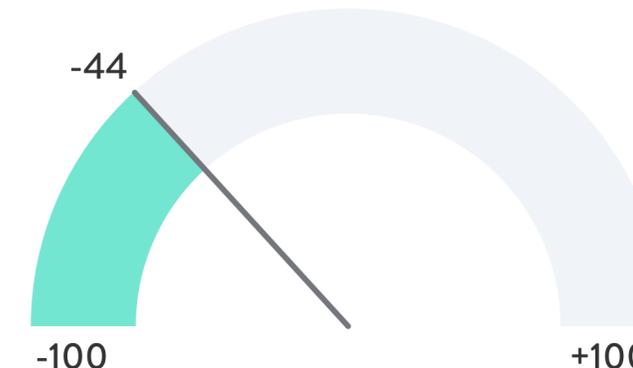
As experiências de reivindicações em seguros de propriedade são pobres, com um NPS médio de +10 entre proprietários, locatários e locadores

“ Olhando para trás, de 1 a 10, onde 1 é uma má experiência e 10 uma ótima experiência, como classificaria o processo de reivindicações? ”



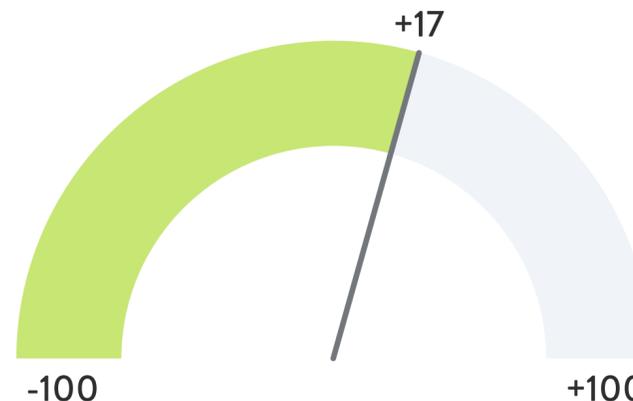
(n<50)

Proprietários



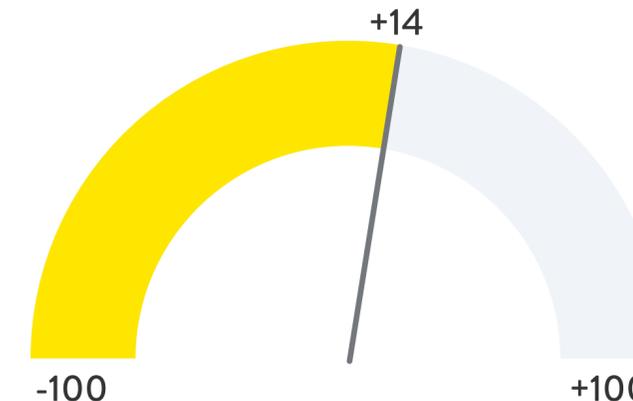
(n<20)

Locadores



(n<50)

Locatários



(n<50)

Anfitriões

● NPS - Proprietários ● NPS - Locadores ● NPS - Locatários ● NPS - Anfitriões de aluguel de curto prazo

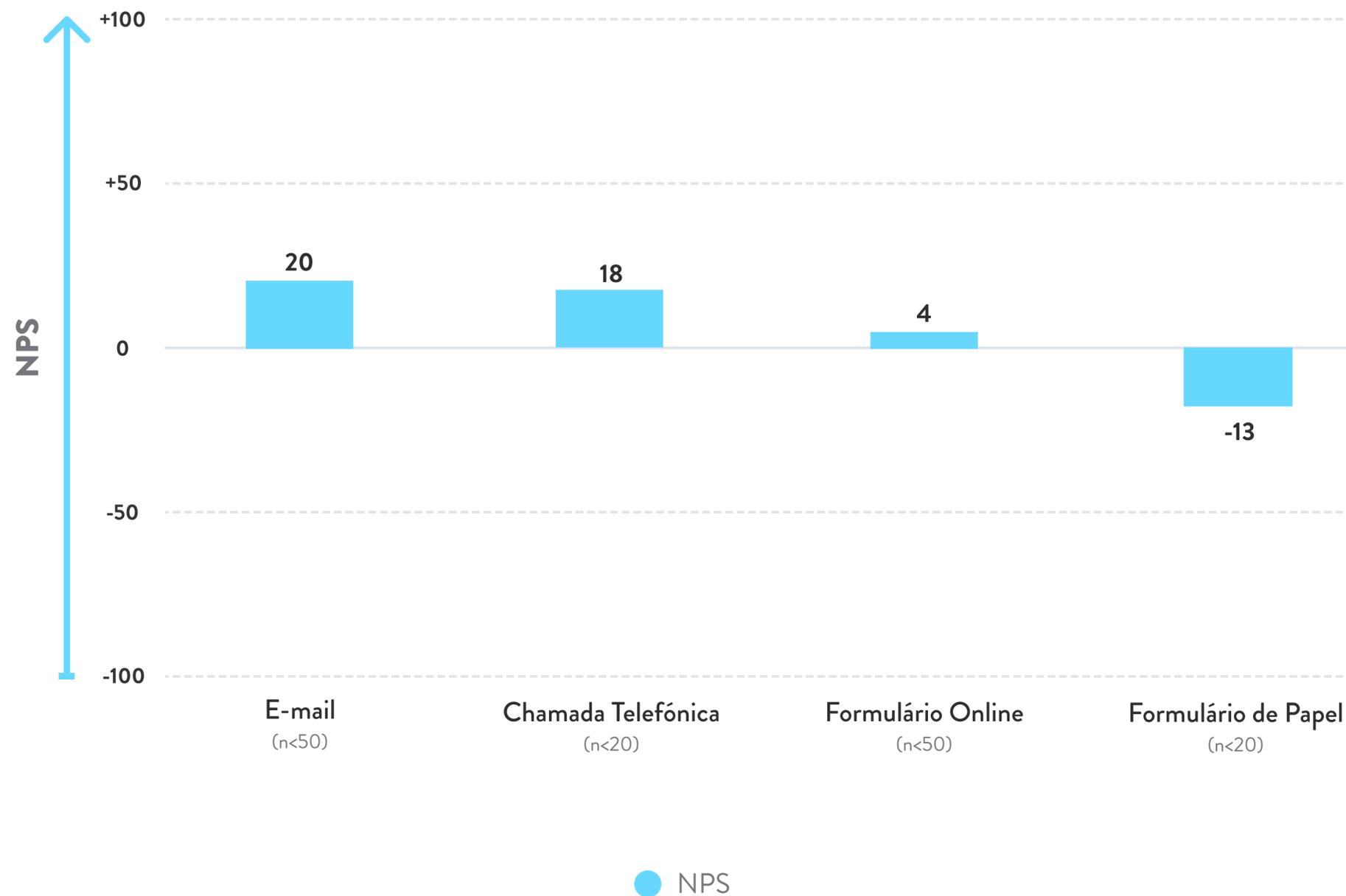
03_B



IMPRESSÃO

A experiência com reivindicações é a pior quando há formulários em papel ou e-mail

“ Olhando para trás, de 1 a 10, onde 1 é uma má experiência e 10 uma ótima experiência, como classificaria o processo de reivindicações? ”

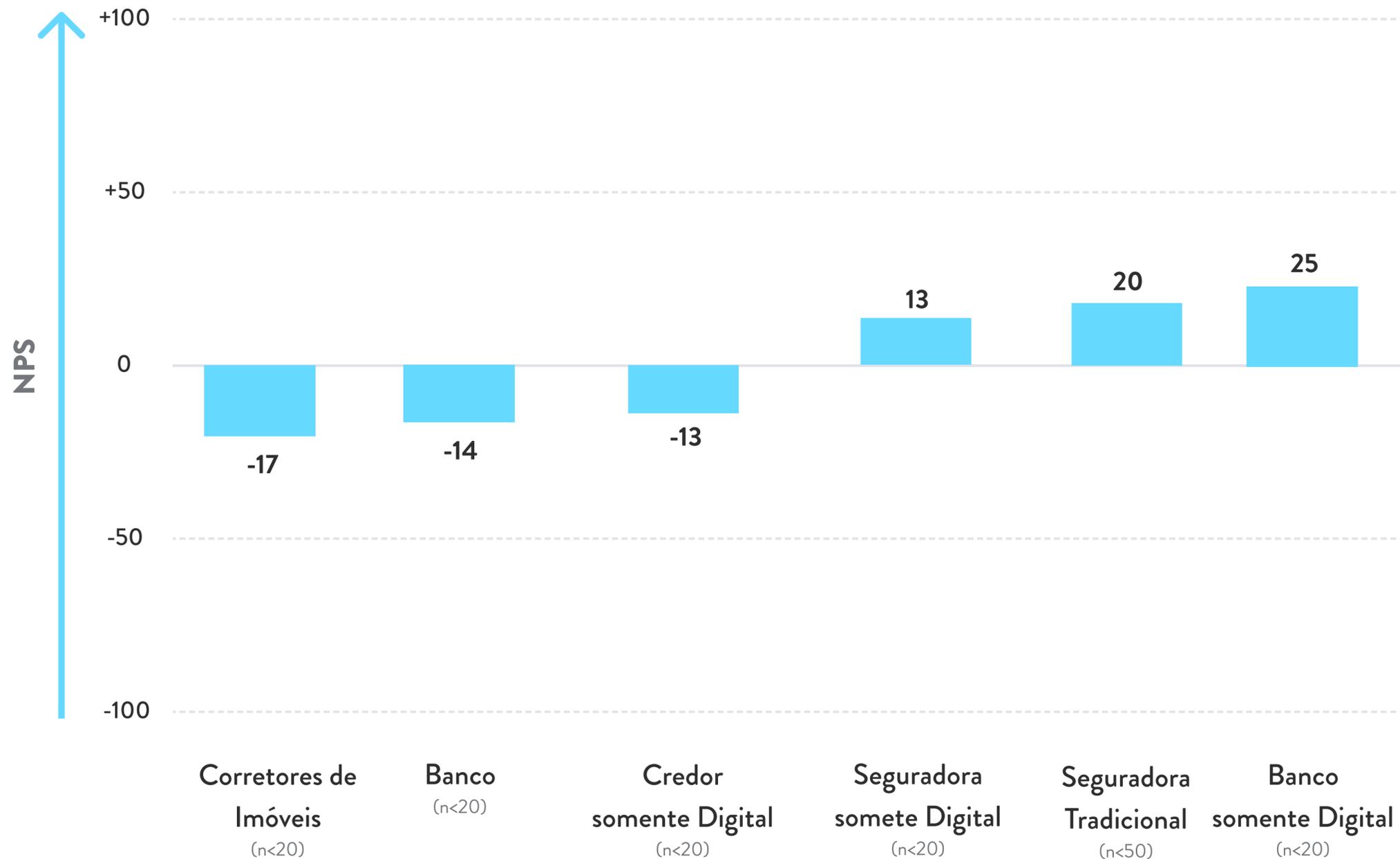


03c

IMPRESSÃO

O NPS é baixo, independentemente da fonte

“ Olhando para trás, de 1 a 10, onde 1 é uma má experiência e 10 uma ótima experiência, como classificaria o processo de reivindicações? ”



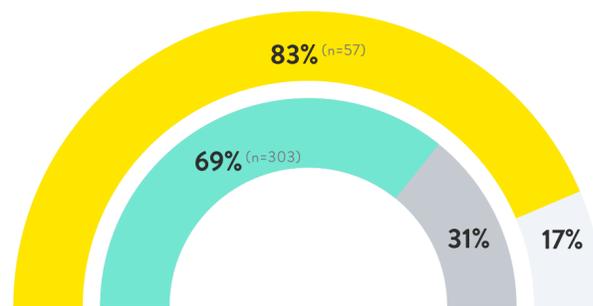
04



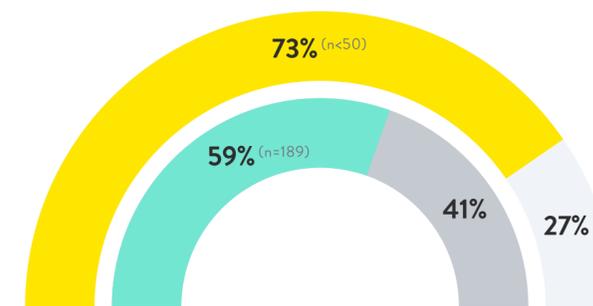
IMPRESSÃO

Aqueles que fazem uma reivindicação têm 14% mais probabilidade de mudar para um seguro incorporado

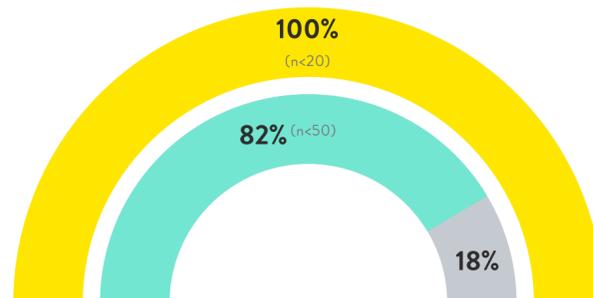
“ Precizou fazer uma reivindicação? ”



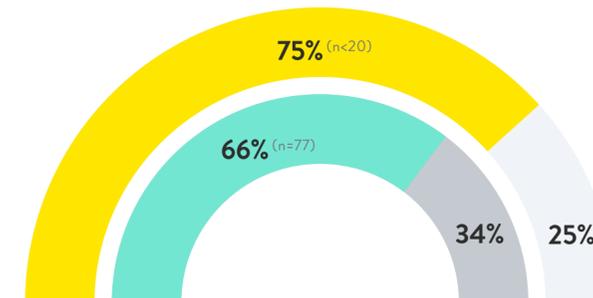
Geral



Proprietários



Locadores



Locatários

- Sim, eu fiz uma reivindicação - disposto a mudar
- Não, eu não fiz uma reivindicação - disposto a mudar
- Sim, eu fiz uma reivindicação - não estou disposto a mudar
- Não, eu não fiz uma reivindicação - não estou disposto a trocar

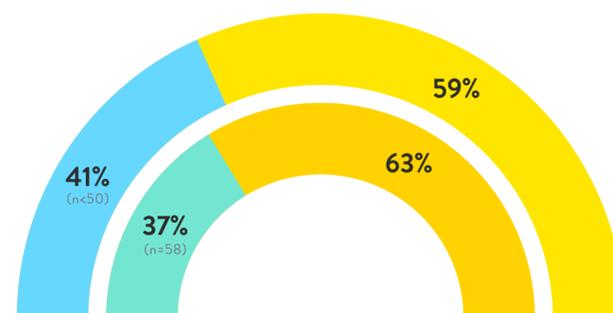
05



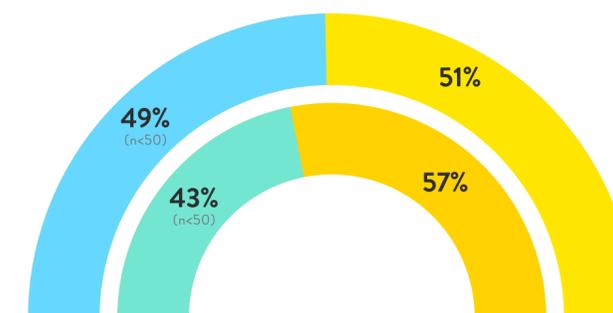
IMPRESSÃO

A 61% dos clientes proprietários, locadores e locatários não foi oferecido seguro durante o processo de inscrição

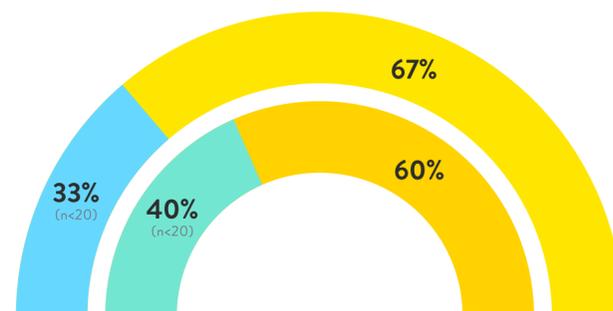
“ Indicou que não obteve seu seguro de propriedade de nenhuma das seguintes fontes. Poderia indicar o motivo? ”



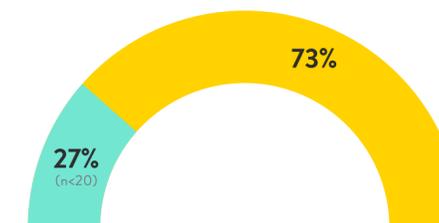
Geral



Proprietários



Locadores



Locatários

- Meu banco me ofereceu um seguro ao solicitar um empréstimo
- Meu corretor de imóveis me ofereceu um seguro durante o processo de assinatura do contrato
- Meu banco **não** me ofereceu um seguro de propriedade ao solicitar um empréstimo
- Meu corretor de imóveis **não** me ofereceu um seguro de propriedade durante o processo de assinatura do contrato

ANFITRIÕES DE ALUGUEL

DE CURTO PRAZO



06

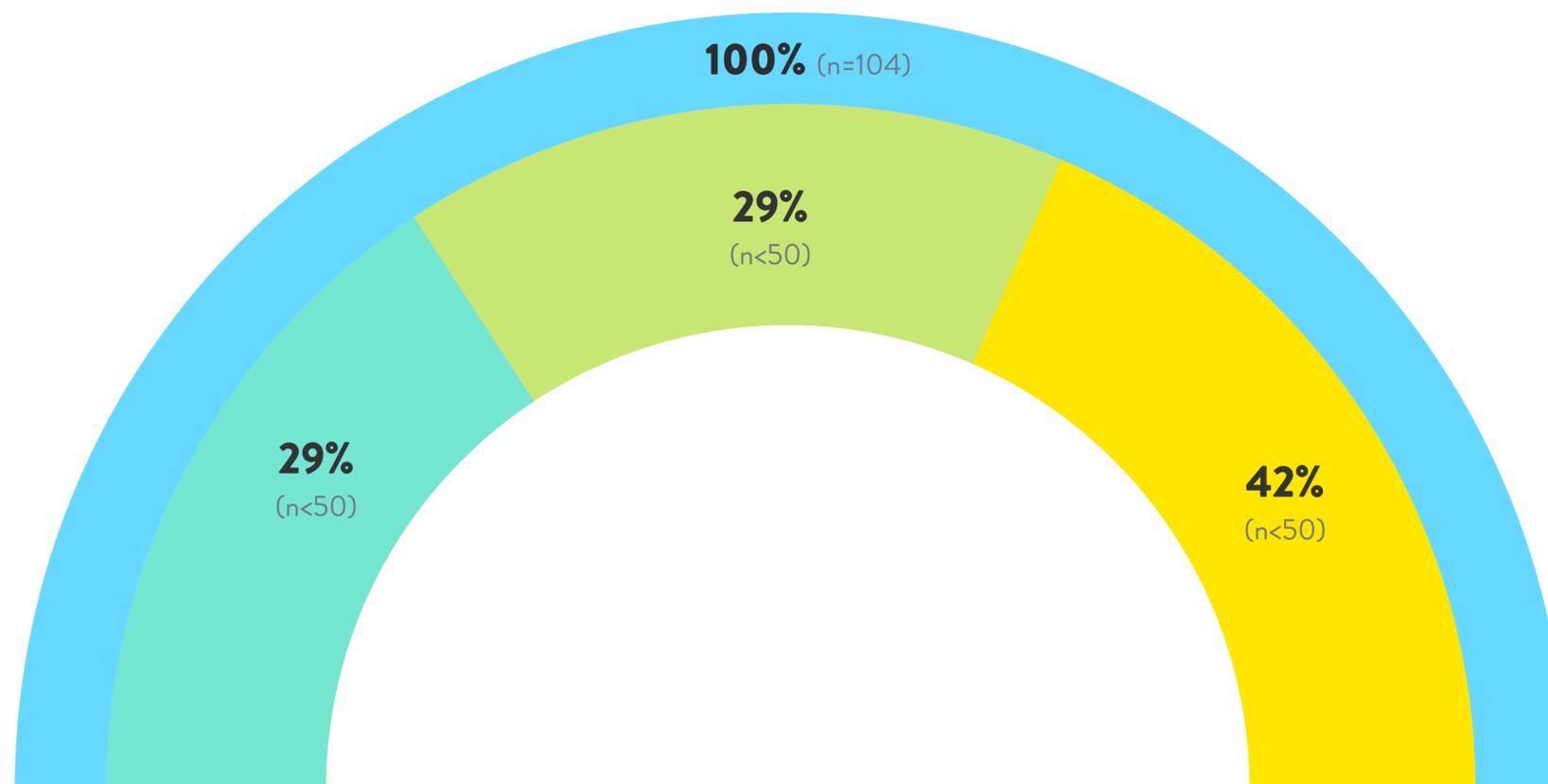


IMPRESSÃO

100% os anfitriões querem os sites de aluguel por temporada (p.e. Airbnb, Vrbo, Booking.com, Expedia, etc.) ofereçam proteção ao Proprietário além da proteção para Anfitriões, que já está incluída em todas as reservas

Quando perguntamos sobre o motivo, 29% dos anfitriões preferem pagar menos ao seu site de aluguel de temporada, enquanto que 29% preferem pagar menos pelas apólices de seguro para Proprietário ou Locador

“ Se pudesse obter seguro de locatário ou de propriedade de seu sítio web de aluguel de curto prazo predileto, estaria interessado nessa oferta? ”



- Interessado em adquirir um seguro de propriedade/casa
- Inquiridos que preferiram adquirir um seguro de propriedade/casa com uma oferta de desconto
- Inquiridos que preferiram adquirir um seguro de propriedade/casa com desconto nas tarifas de aluguel
- Inquiridos que tinham outras preferências em adquirir um seguro de propriedade/casa
- Não estou interessado em adquirir um seguro de propriedade/casa

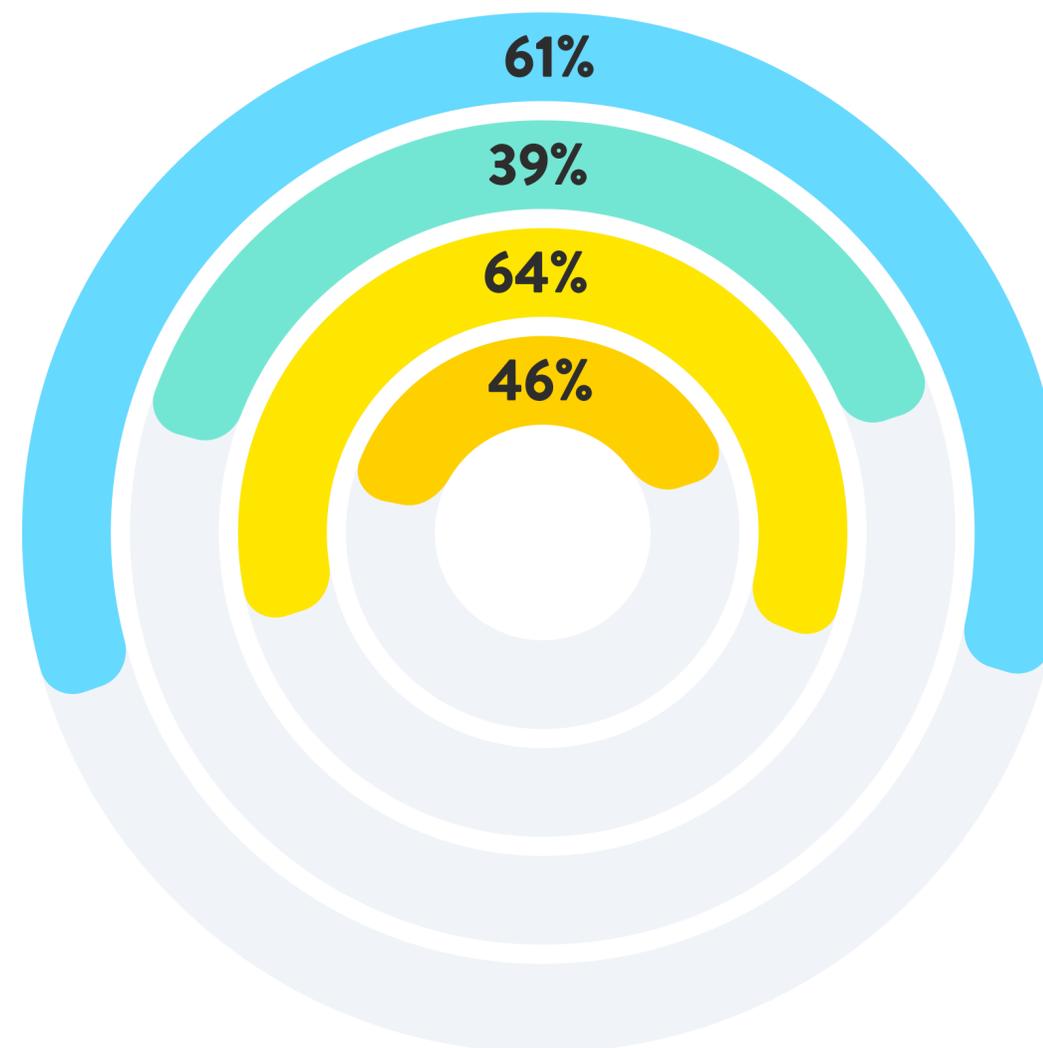
07



IMPRESSÃO

O custo e a conveniência são os principais motivos pelos quais os Anfitriões estariam interessados em adquirir o Seguro de Proprietário em seu site preferido de listagem de aluguéis

“ Por que você gostaria de receber tais ofertas? Selecione tudo o que se aplica ”



● Conveniência

● Confiança

● Custo

● Seguro sob medida



COVER GENIUS

THE EMBEDDED INSURANCE

PROPERTY REPORT: BRAZIL

Insights and trends from over **600**
Homeowners, Landlords, and Renters



WHO WE SURVEYED

In this report, we refer to the following respondent groups



Homeowners

Those who own a property and currently live in the property



Landlords

Those who own one or more investment properties



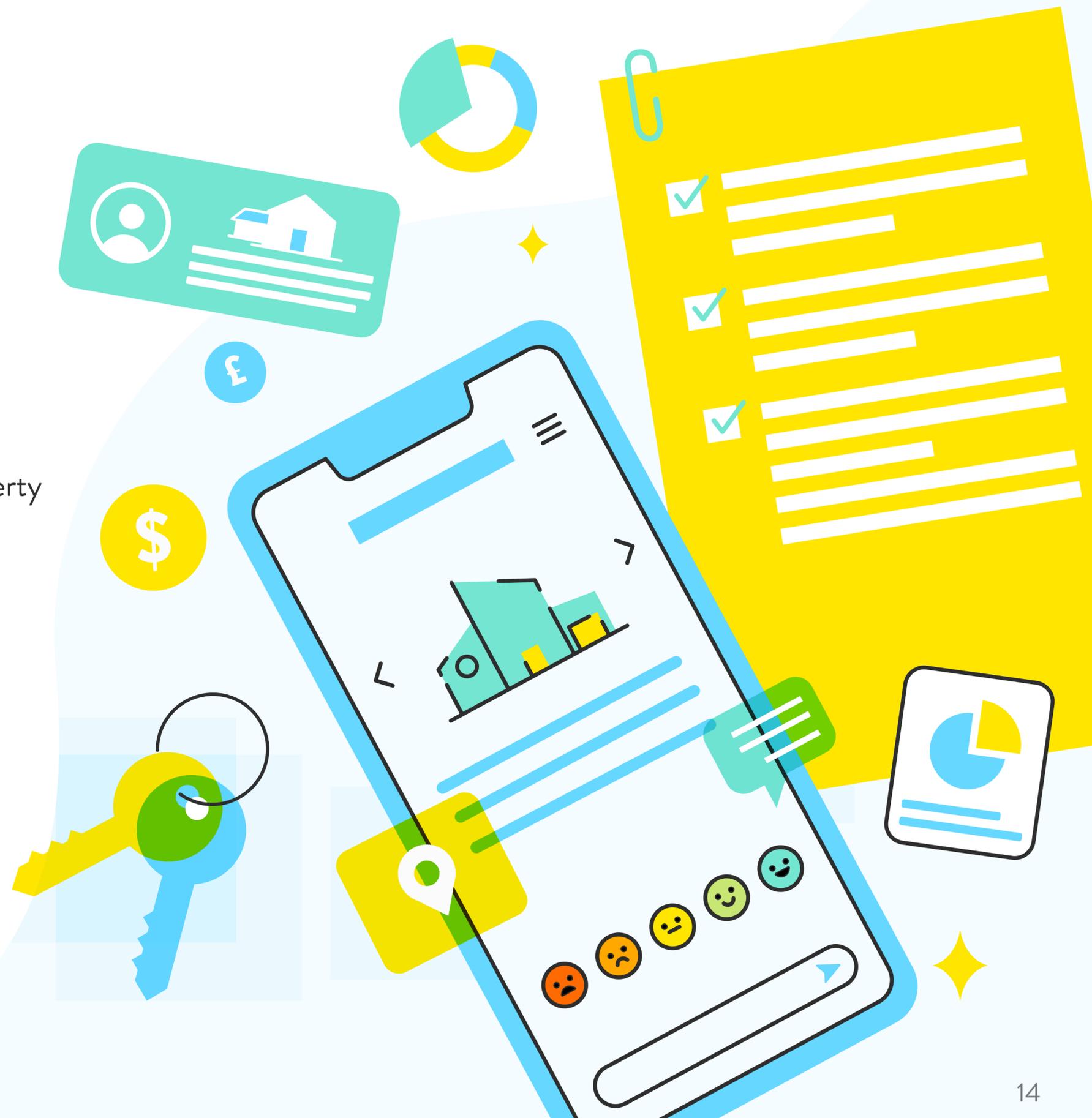
Renters

Those who are currently leasing a property



Hosts

Those who currently host guests for short-term stays



WHAT YOU WILL FIND IN THIS REPORT

A consumer-focused survey on claims experiences and embedded offers for the property industry

This report, from Cover Genius, the insurtech for embedded insurance, and research firm Momentive.ai, examines consumer interest in a new model of insurance distribution where realtors, banks, lenders, mortgage brokers, short-term rental listing providers and other proptechs offer insurance during the application process for buying or renting their property.

The report is based on a survey conducted in September-October 2022 of 600 census-balanced Renters, Landlords and Homeowners in Brazil. The report is part of a global series that includes Brazil, Argentina, Australia, Canada, France, Germany, India, Indonesia, Italy, Mexico, Singapore, South Korea, Thailand, UK, US and Vietnam.

The respondents answered up to 30 questions about which type of property insurance they bought, their purchase source, whether they made a claim and the overall claim experience. In-depth country studies are also available at covergenius.com/research.



600

CUSTOMERS SURVEYED

EXECUTIVE SUMMARY

The research revealed a majority of Renters, Landlords and Homeowners are demanding a better end-to-end experience when renting and buying properties, as evidenced by low Net Promoter Scores (NPS) industry-wide. Customers are highly interested in embedded insurance due to the convenience it offers because it eliminates the need to take that “second step” when purchasing insurance. For the property industry, this desire for convenience will come at the cost of traditional models.

Findings show that short-term rental hosts are not interested in managing multiple insurance policies. Nearly 100% of them would instead be interested in purchasing insurance from their rental listing provider, with convenience as the key motivator. Hosts see the potential to save money on either their policy or short-term listing fees as the coverages included from their listing sites overlap with their own policies during rental days.

Property Insurance - Insights

INSIGHT 01

Homeowners, Landlords and Renters will switch to embedded insurance sources* in the future **(+31%)** at the cost of traditional models **(-10%)**.

INSIGHT 02

Convenience is the primary reason why Homeowners, Landlords and Renters prefer embedded insurance.

INSIGHT 03

Claims experiences in property insurance are poor, with an average NPS of **+10** across Homeowners, Renters and Landlords.

INSIGHT 04

Those who recently made a claim are willing to switch at a rate **14%** higher than those who have not recently made a claim.

INSIGHT 05

61% of Homeowners, Landlords and Renters were not offered insurance during their application process.

Short-Term Rental Hosts - Insights

INSIGHT 06

100% of hosts want their short-term listing sites (e.g. Airbnb, Vrbo, Booking.com, Expedia, etc.) to offer Landlord protection in addition to the Host protection that’s included with every booking.

INSIGHT 07

Cost and convenience are the primary reasons why Hosts would be interested in purchasing Landlord or Homeowners Insurance from their favored rental listing site.

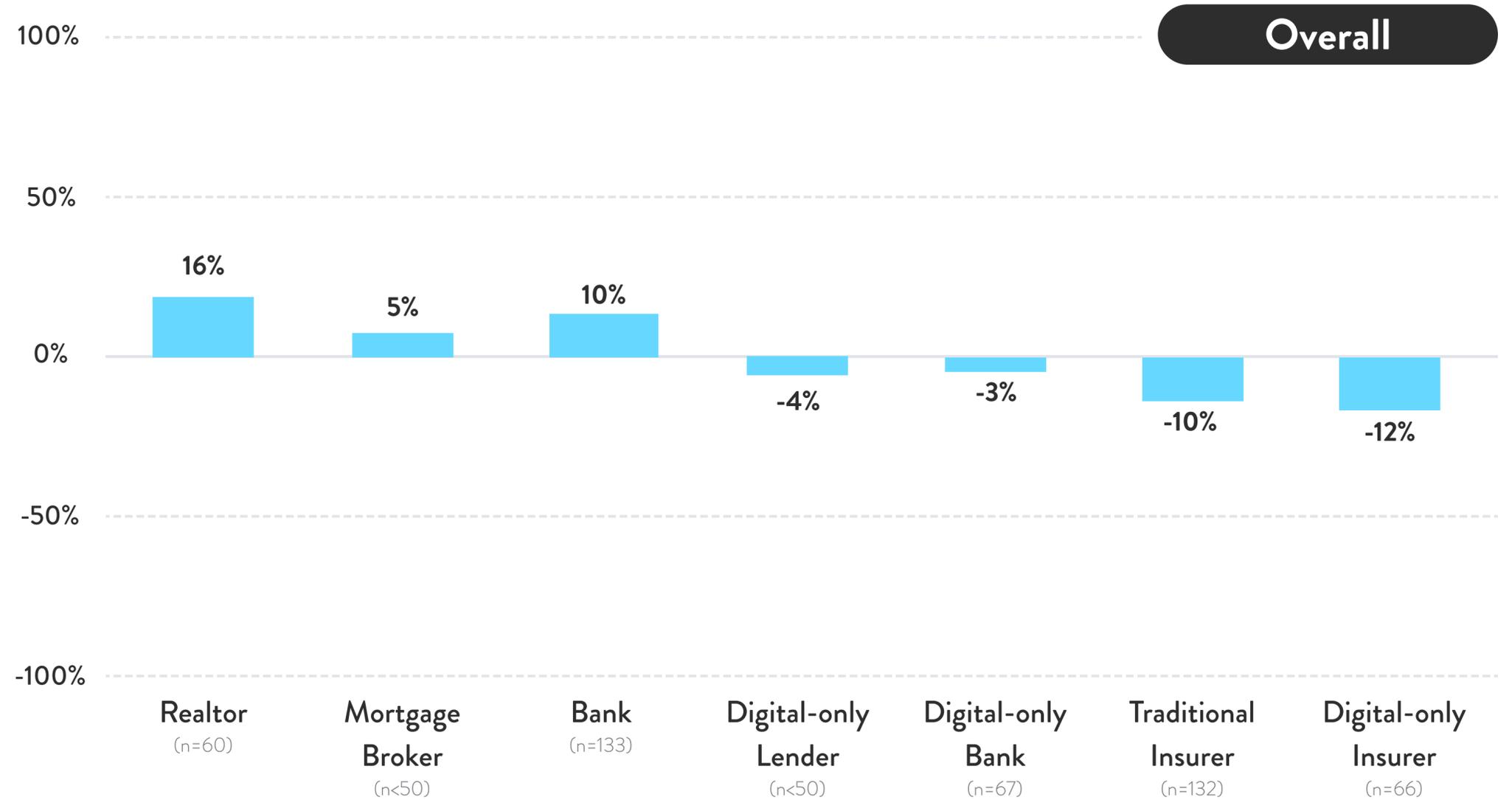
01

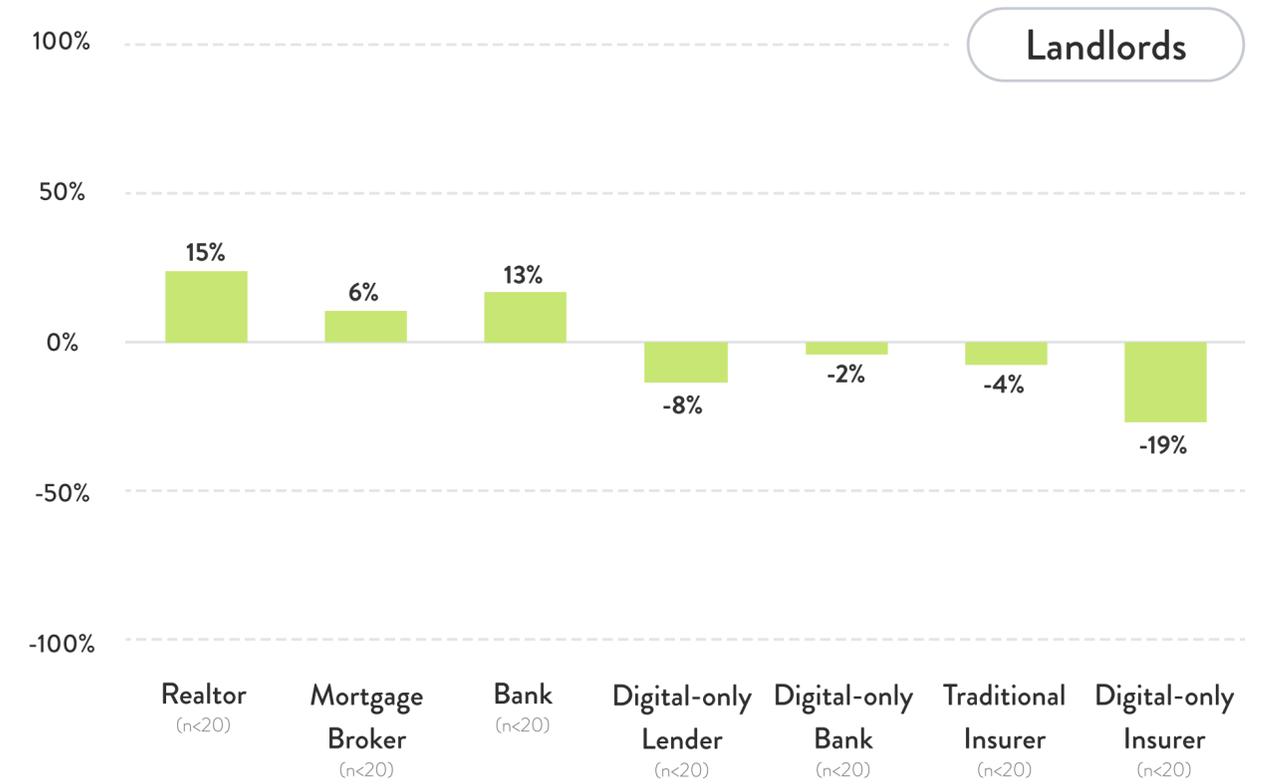
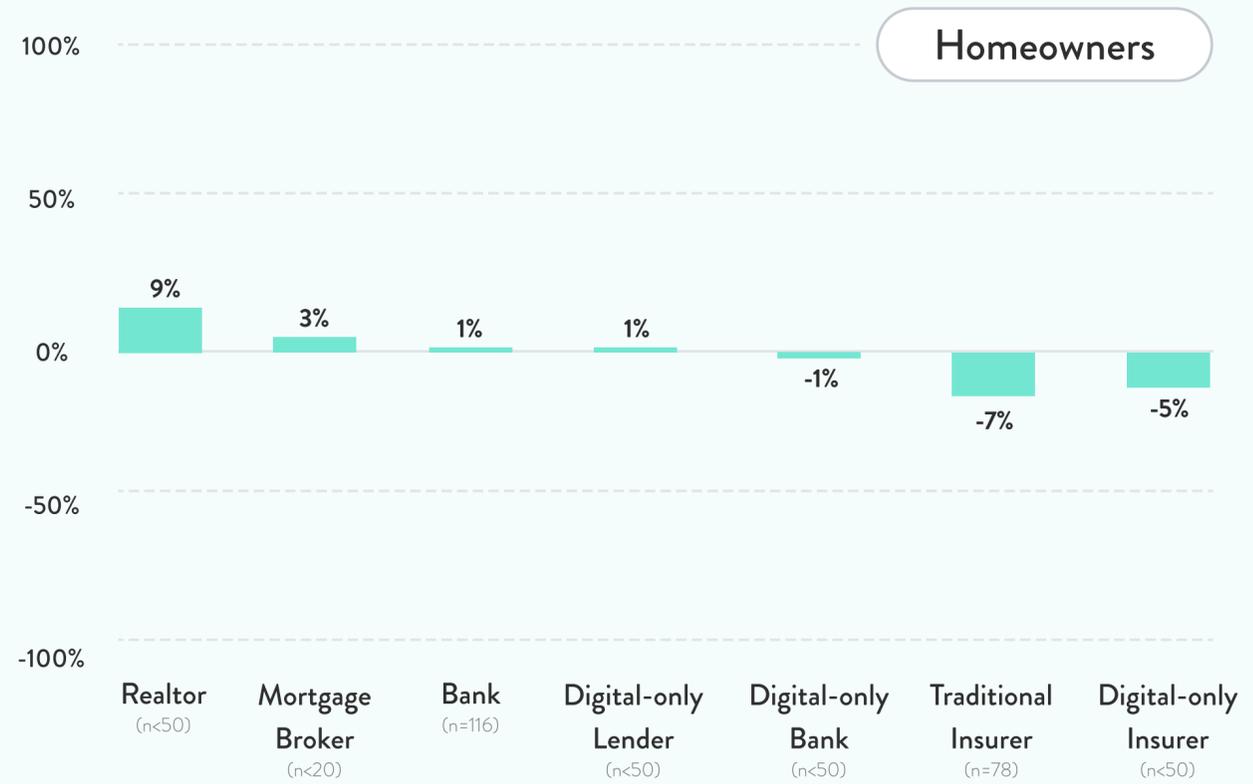
INSIGHT

Homeowners, Landlords and Renters will switch to embedded insurance sources* in the future (+31%) at the cost of traditional models (-10%)

* Embedded insurance sources include realtors (16%), mortgage brokers (5%), and banks (10%)

“ How would you prefer to get property insurance in the future ? ”

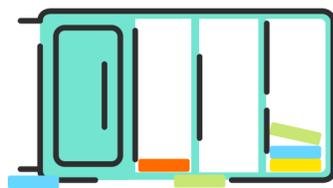
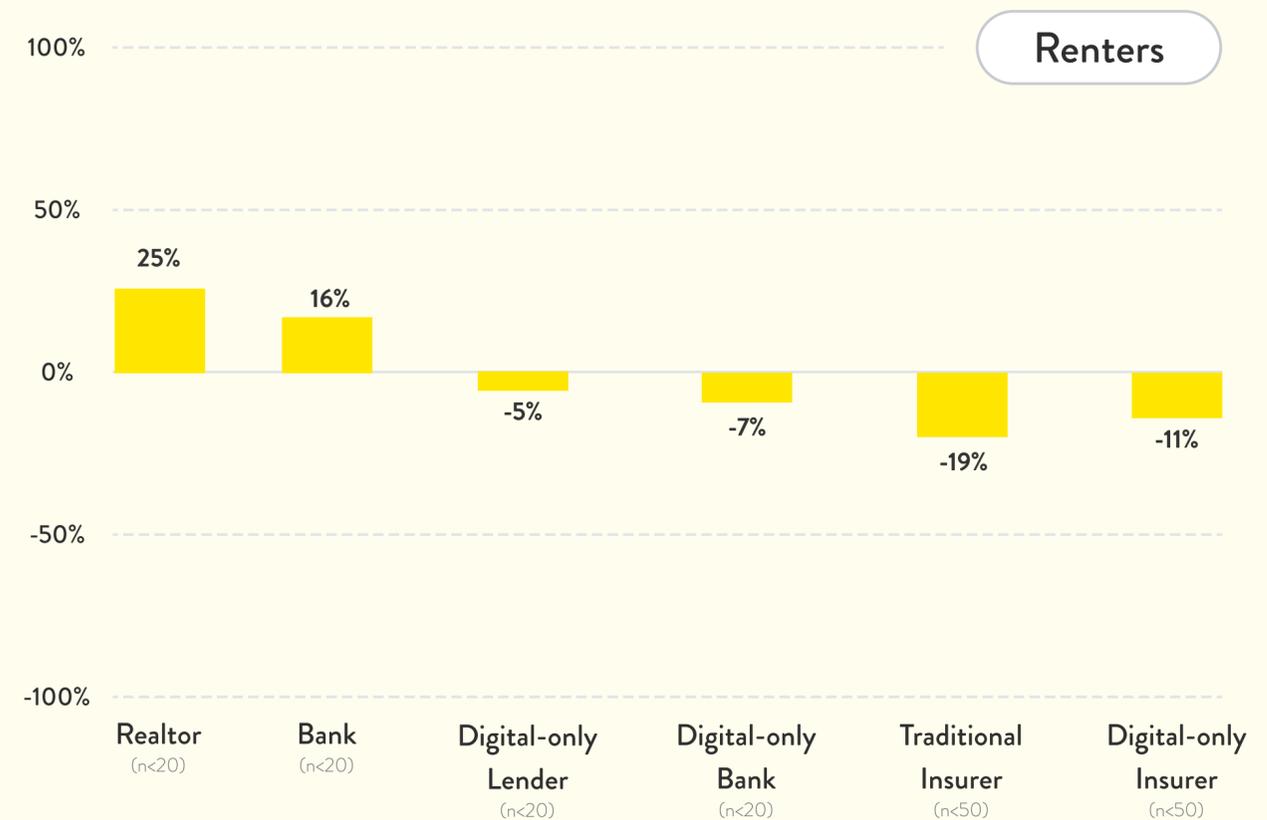




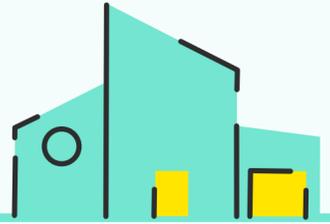
INSIGHT 01



The majority of customers “highly intend” to switch to embedded sources for insurance in the future, at the cost of traditional models



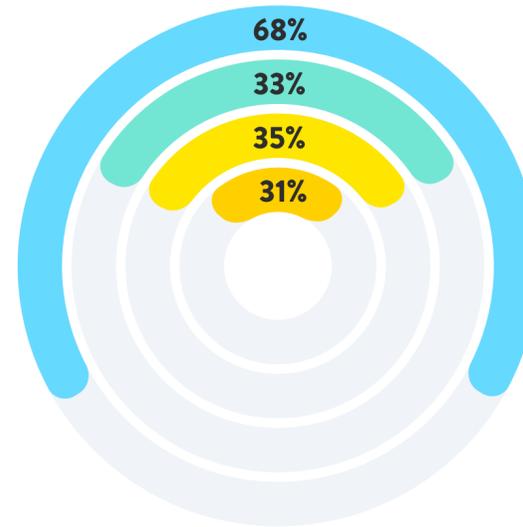
02



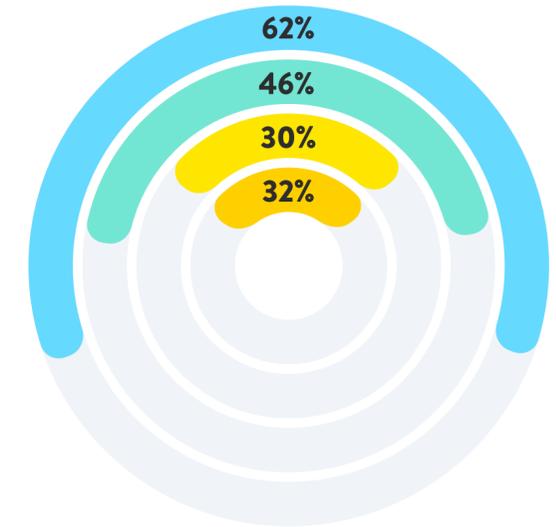
INSIGHT

Convenience is the primary reason why Homeowners, Landlords and Renters prefer embedded insurance

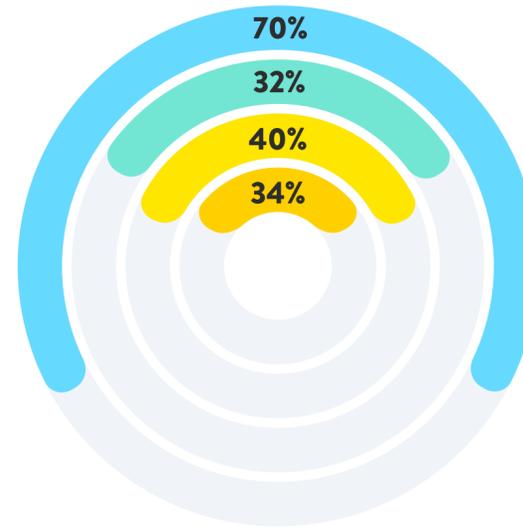
“ Why would you prefer this source? Select all that apply”



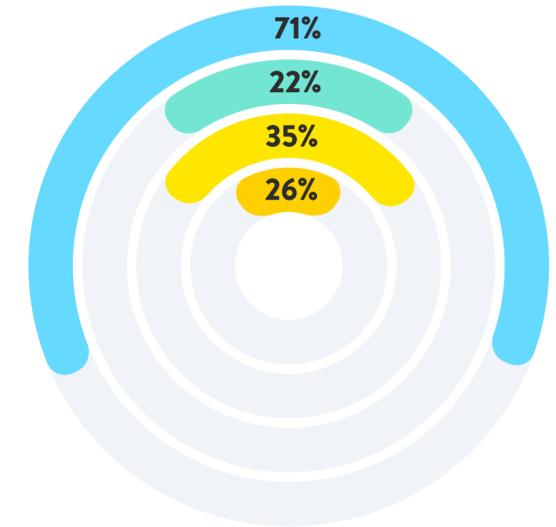
Overall



Homeowners



Landlords



Renters

● Convenience ● Trust ● Cost ● Tailored Insurance



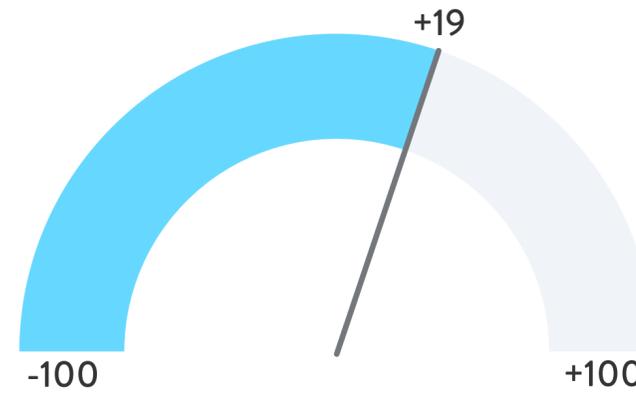
03A



INSIGHT

Claims experiences in property insurance are poor, with an average NPS of +10 across Homeowners, Renters and Landlords

“ Looking back, on a scale of 1 to 10, where 1 is a poor experience and 10 is a great experience, how would you rate the claims process? ”



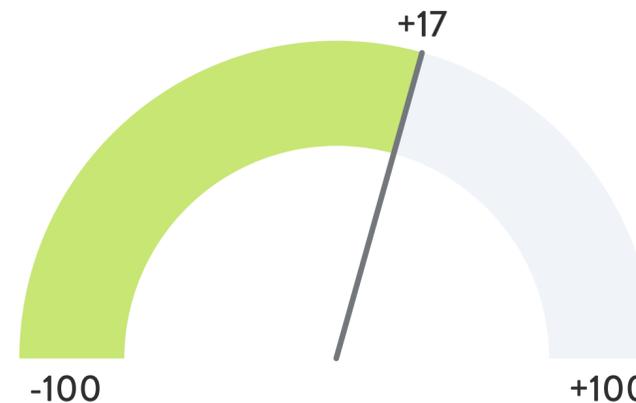
(n<50)

Homeowners



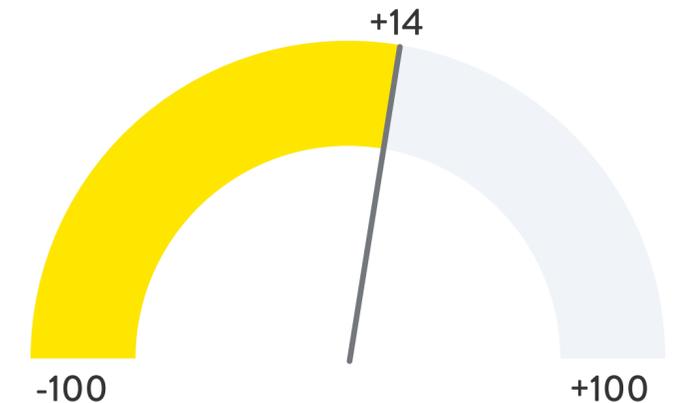
(n<20)

Landlords



(n<50)

Renters



(n<50)

Hosts

● NPS - Homeowners ● NPS - Landlords ● NPS - Renters ● NPS - Short-term Rental Hosts

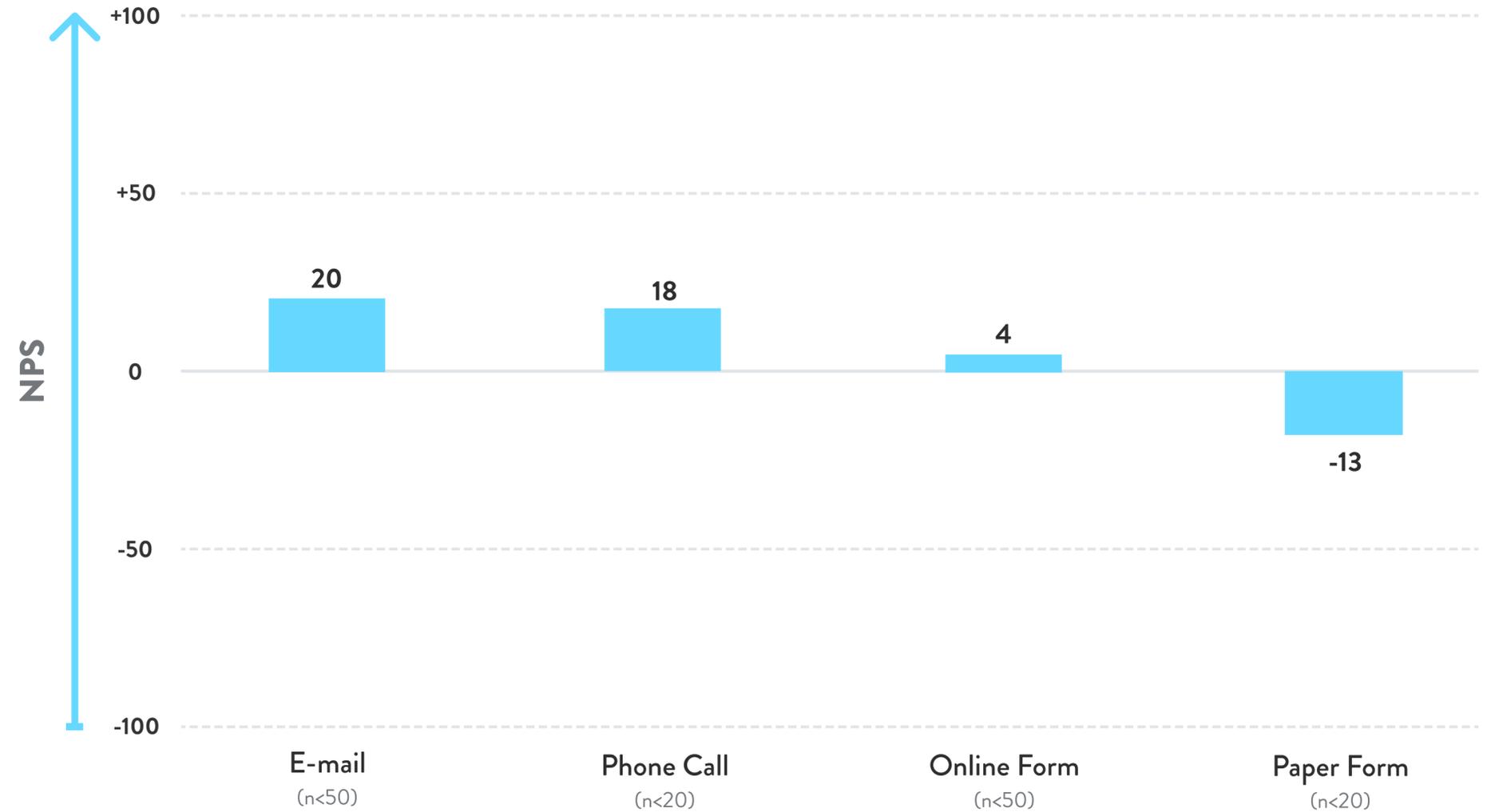
03_B



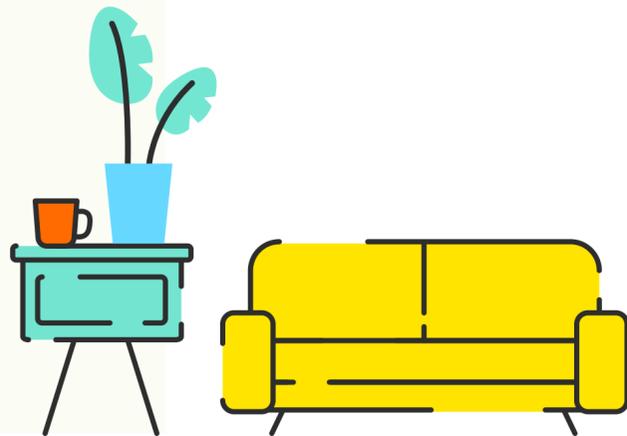
INSIGHT

The claims experience is the worst when claims are made through paper forms or email

“ Looking back, on a scale of 1 to 10, where 1 is a poor experience and 10 is a great experience, how would you rate the claims process? ”



● NPS

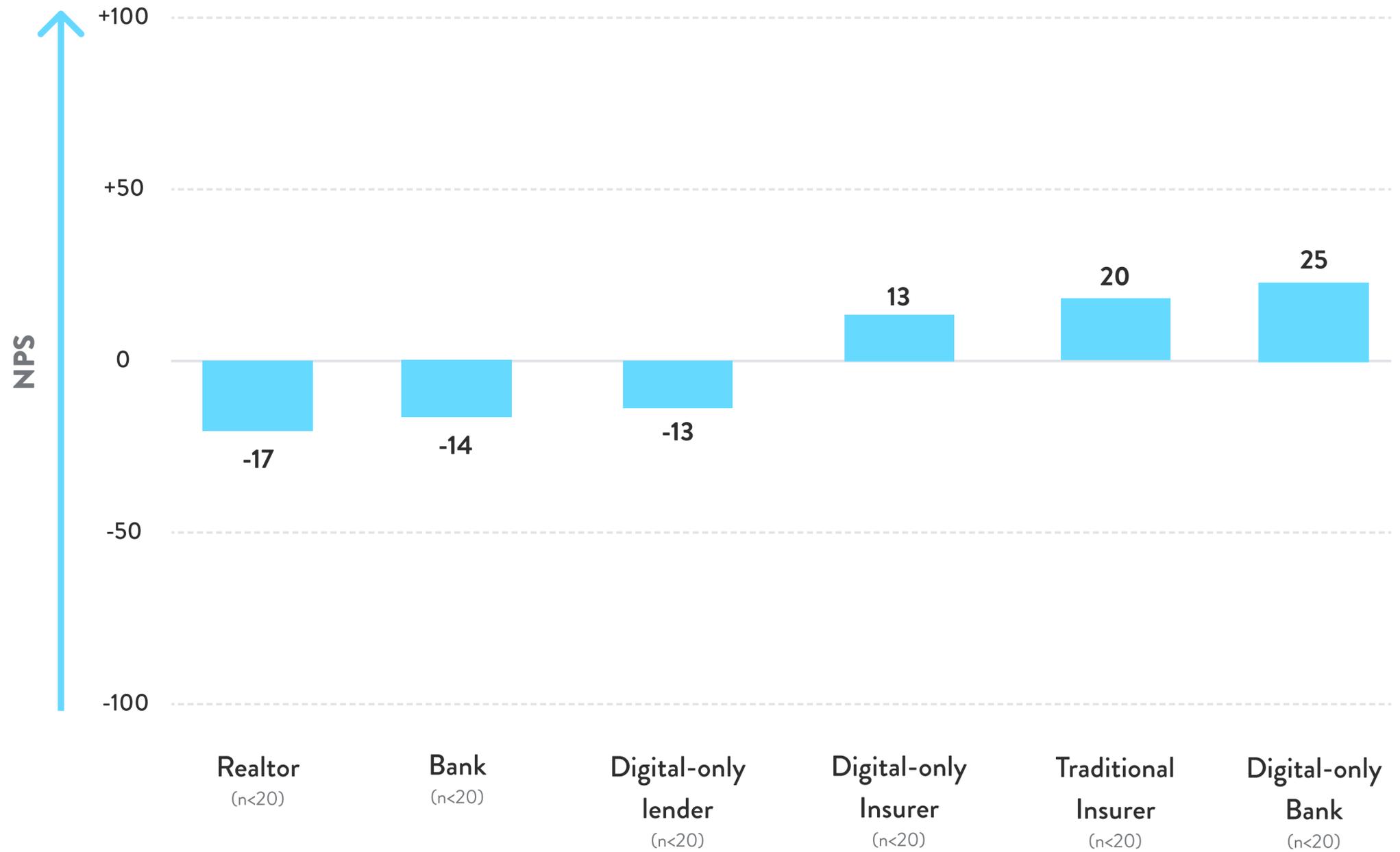


03c

INSIGHT

NPS is low regardless of where customers got insurance

“ Looking back, on a scale of 1 to 10, where 1 is a poor experience and 10 is a great experience, how would you rate the claims process? ”



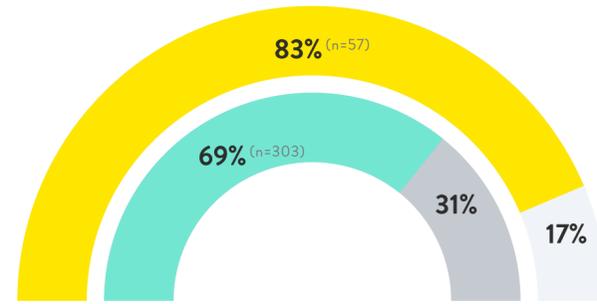
04



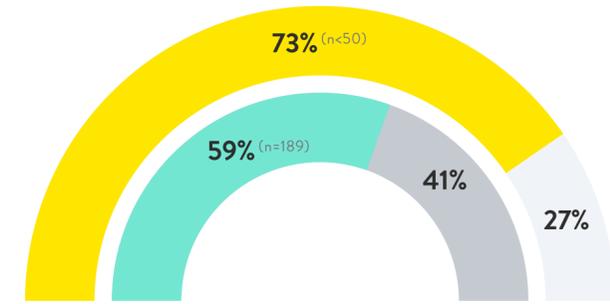
INSIGHT

Those who recently made a claim are willing to switch at a rate **14%** higher than those who have not recently made a claim

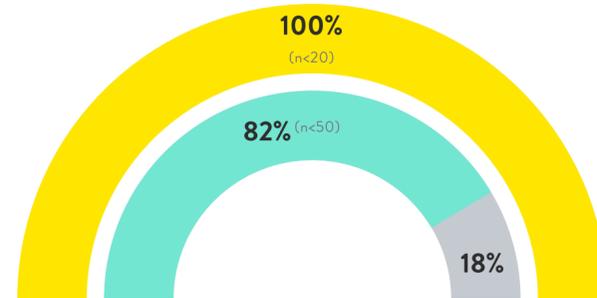
“ Did you need to make a claim? ”



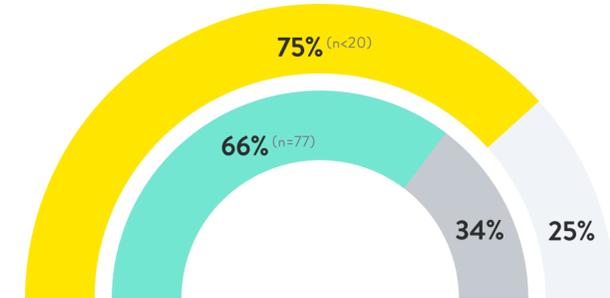
Overall



Homeowners



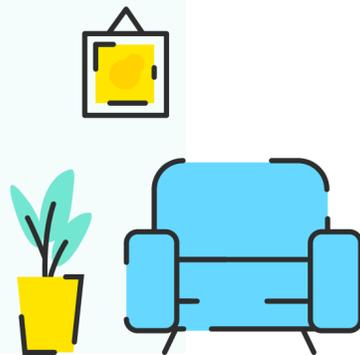
Landlords



Renters

- Yes, I made a claim - willing to switch
- No, I didn't make a claim - willing to switch

- Yes, I made a claim - not willing to switch
- No, I didn't make a claim - not willing to switch



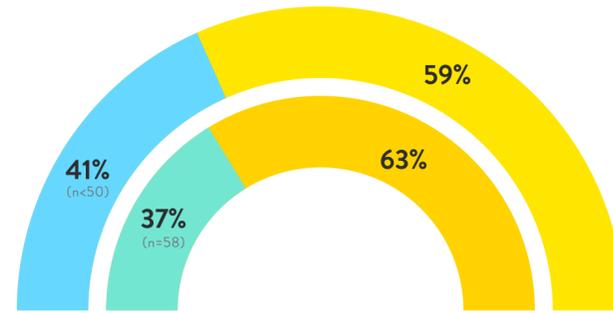
05



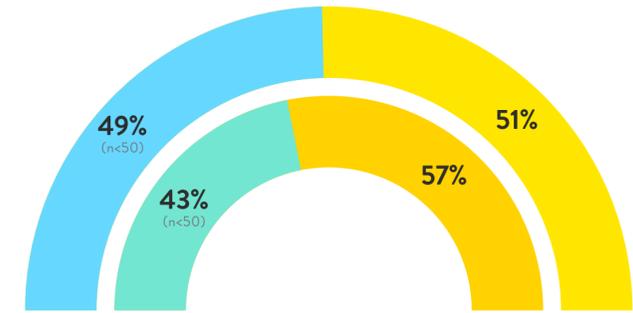
INSIGHT

61% of Homeowners, Landlords and Renters were not offered insurance during their application process

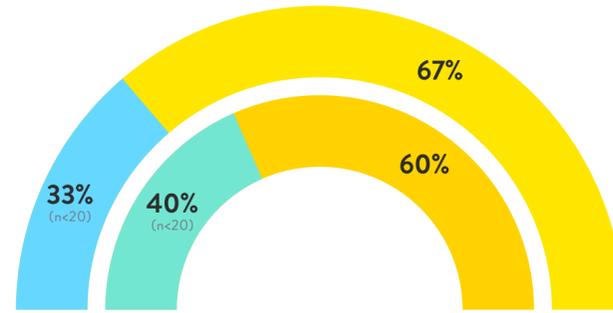
“ You indicated that you didn't get property insurance from the following sources. Please indicate why? ”



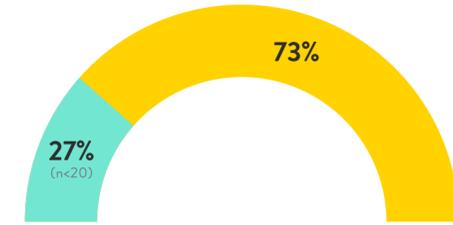
Overall



Homeowners



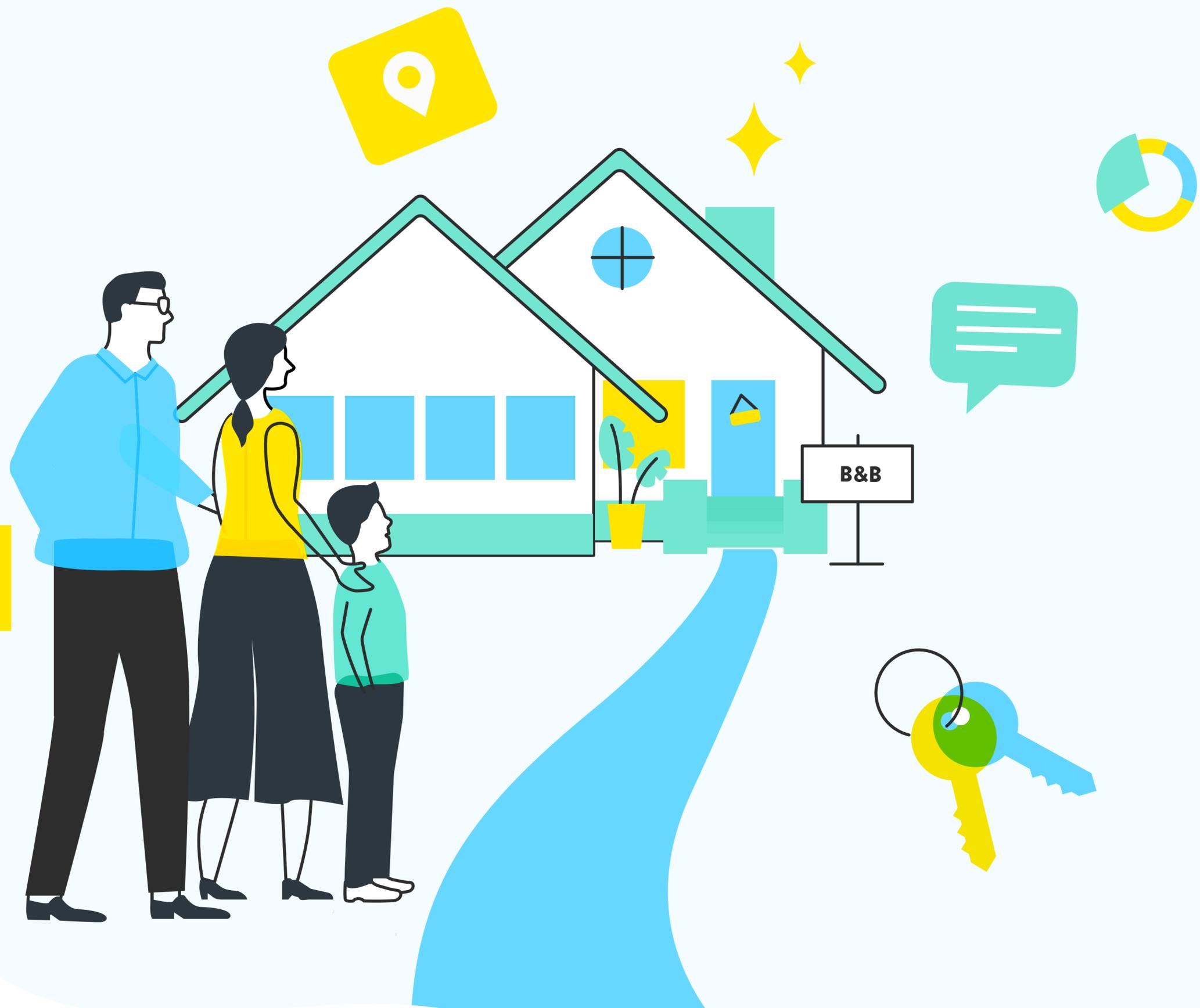
Landlords



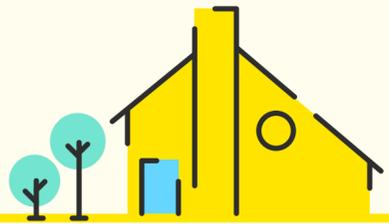
Renters

- I was offered insurance by my bank when applying for a loan
- I was offered insurance by my realtor during the contract sign-up process
- I was **not** offered property insurance by my bank when applying for a loan
- I was **not** offered property insurance by my realtor during the contract sign-up process

SHORT-TERM RENTAL HOSTS



06

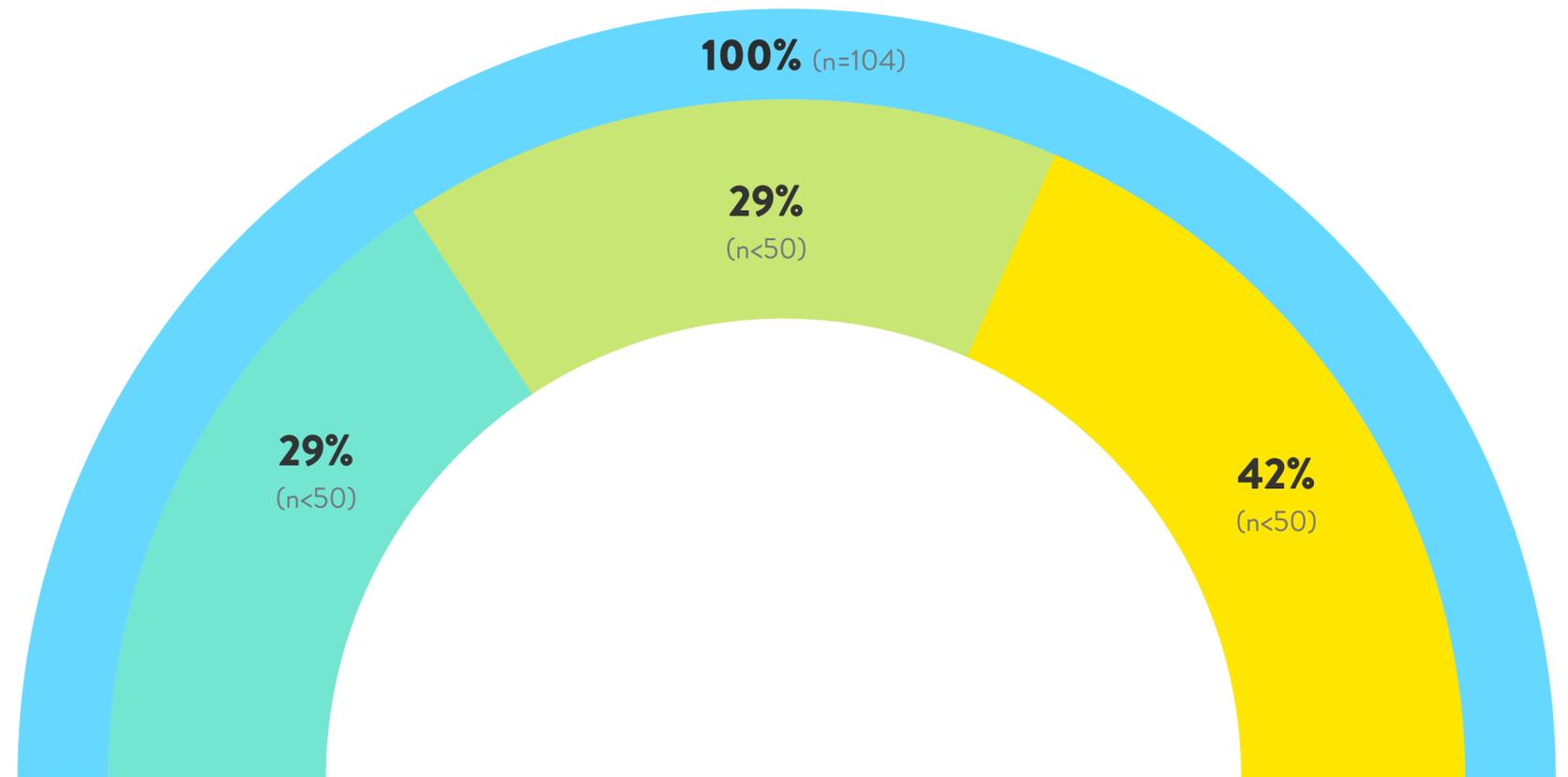


INSIGHT

100% of hosts want their short-term listing sites (e.g. Airbnb, Vrbo, Booking.com, Expedia, etc.) to offer Landlord protection in addition to the Host protection that's included with every booking

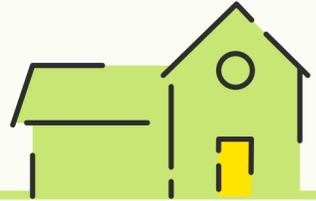
When asked why they want this, 29% of hosts favor paying less to their short-term rental listing site, while 29% favor paying less for the Landlord or Homeowner Insurance policy

“ If you could get Landlord Insurance or Homeowners Insurance from your favored short-term rental listing site, would you be interested in this offer? ”



- Interested in purchasing Landlord/Homeowner Insurance
- Respondents who preferred to purchase Landlord/Homeowner Insurance with a discounted offer
- Respondents who preferred to purchase Landlord/Homeowner Insurance with a discount on rental listing fees
- Respondents who had other preferences when purchasing Landlord/Homeowner Insurance
- Not interested in purchasing Landlord/Homeowner Insurance

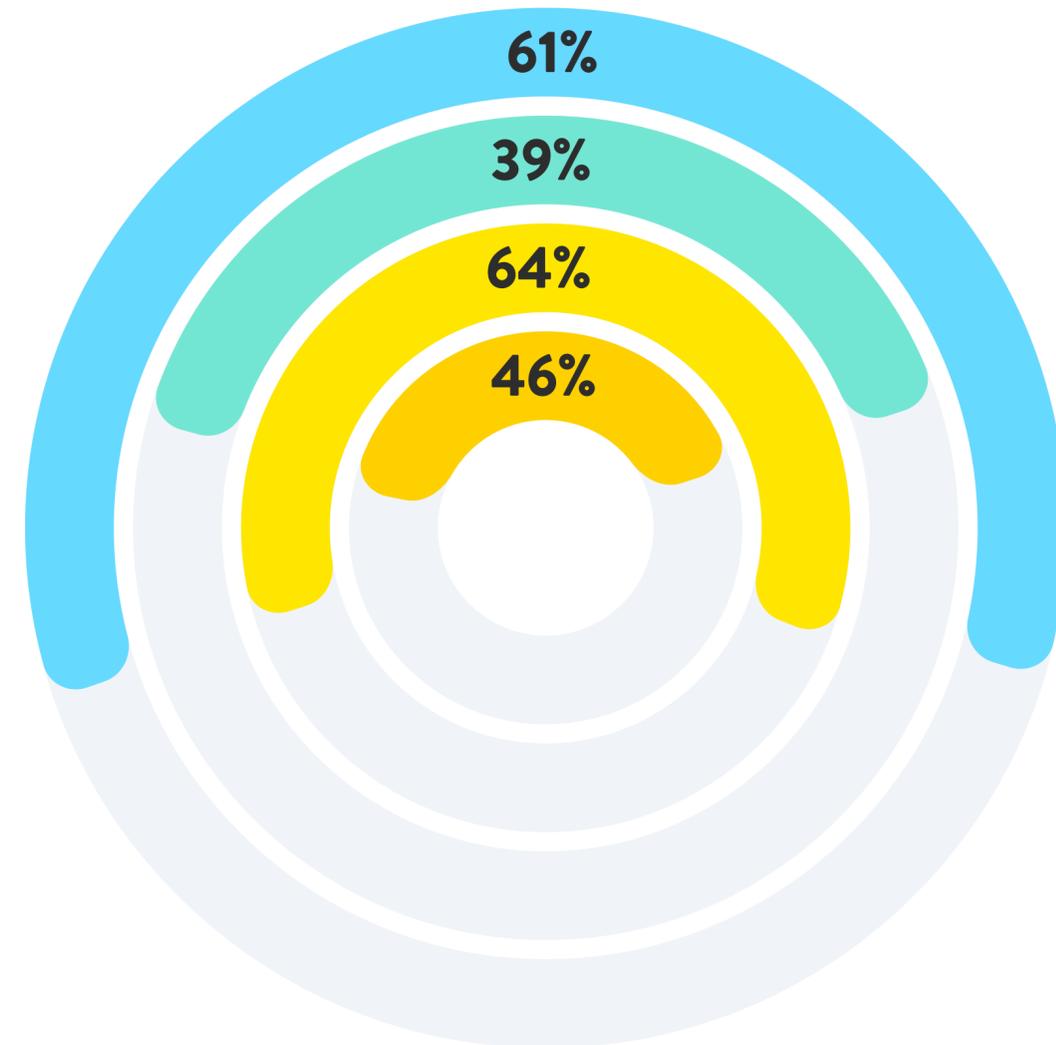
07



INSIGHT

Cost and convenience are the primary reasons why Hosts would be interested in purchasing Landlord or Homeowners Insurance from their favored rental listing site

“ Why would you prefer to receive such offers? Select all that apply ”

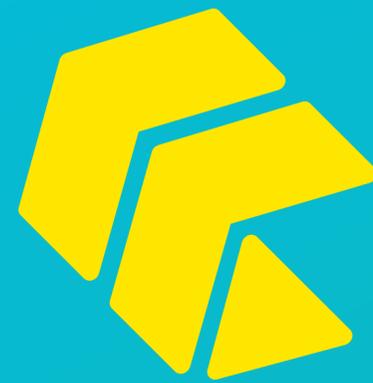


● Conveniência

● Confiança

● Custo

● Seguro sob medida



COVER GENIUS

This report was prepared by Cover Genius Pty Limited ABN 43 159 983 598. The information is of a general nature and any observations about insurance, the property market and its trends are incidental and not intended to be construed as financial advice. Speak to a professional before making any financial decision. This report and the information within it may not be reproduced without the permission of Cover Genius.