sedgwick

DRIVE TO

THRIVE 2021

Liderar para of sucesso em 2021

Tempos difíceis acabam por provocar mudanças. Evidenciam a nossa resiliência. Estimulam a recuperação e promovem o progresso. Embora 2021 seja certamente um ano cheio de desafios, estamos confiantes de que trará oportunidades imprevistas de crescimento e novas formas de fazer negócios — desde áreas de trabalho renovadas a filosofias totalmente renovadas.

Ao longo do ano, esperamos ver os nossos clientes prevalecerem e queremos que saibam - estamos ao seu lado, a reforçar o seu negócio e a cuidar dos seus funcionários e clientes. As nossas prioridades mais prementes permanecem enraizadas na forma como podemos apoiá-lo melhor a si e à sua organização: manter os funcionários física e mentalmente saudáveis, mitigar e reduzir riscos e perdas, e proteger e elevar o seu negócio e a sua marca.

Quem prospera após a adversidade fá-lo em grande parte, não simplesmente mantendo o rumo, mas adaptando, ajustando, permanecendo ágil e aceitando ativamente a mudança. Quando passamos do “e agora?” para o “o que vem a seguir”, os líderes de pensamento da Sedgwick estão a liderar esforços e iniciativas que manterão os nossos clientes preparados para o que surgir no seu caminho. E tal como vem fazendo há mais de 50 anos, a Sedgwick está empenhada em ser um parceiro ao qual pode recorrer, em que confia para manter a sua organização produtiva e próspera, enquanto prospera em 2021.

RESILIÊNCIA >>> PRONTIDÃO

PESSOAS >>> PRODUTIVIDADE

CUIDADO >>> DEFESA

TECNOLOGIA >>> EXPERIÊNCIA DO CONSUMIDOR

RISCOS EM EVOLUÇÃO >>> RESPOSTA

ALTERAÇÃO REGULAMENTAR >>> CONFORMIDADE

TENDÊNCIAS >>> TRANSFORMAÇÃO

© 2021 Sedgwick

RESILIÊNCIA
>>> PRONTIDÃO

Apoiar o bem-estar físico, emocional e financeiro

Como lidar com os efeitos duradouros de 2020 nos funcionários? O impacto da COVID na nossa saúde física, emocional e financeira a longo prazo será sentido em todo o mundo. Por exemplo, podemos ver problemas de saúde financeira refletidos em queixas, indemnizações e tendências de fraude. Ao integrar programas de formação de resiliência, recursos de apoio financeiro, iniciativas de saúde comportamental e muito mais nos nossos locais de trabalho, estaremos melhor posicionados para oferecer ativamente aos funcionários as ferramentas para prosperarem, em vez de lhes pedir apenas que se mantenham resilientes à medida que os efeitos a longo prazo se fizerem sentir.

Superar o fator do medo da COVID-19 e a fadiga

O esgotamento é real, e os níveis de stress estão a subir para todos depois de lidarem com as dificuldades contínuas de um ano desafiador. Para muitos indivíduos, a sensação de fadiga da COVID traz consigo uma tensão pessoal. Para muitas organizações, essa fadiga pode também ser sentida na luta pelo sucesso numa economia deprimida, para manter os requisitos e regulamentos exigentes, para manter a moral dos funcionários, para encontrar o equilíbrio entre a tecnologia e a ligação à vida real. Pode haver medo e apreensão sobre o regresso aos locais de trabalho – mesmo medo e apreensão sobre a vacinação. No entanto, à medida que olhamos para um futuro com vacinas e tratamentos adicionais, as organizações podem ajudar as pessoas a se sentirem mais resilientes e a ultrapassar o potencial fator de medo de regressar ao local de trabalho através de medidas tangíveis: investir em programas de segurança no local de trabalho e higiene industrial, manter comunicações consistentes, criar programas solidários de regresso ao trabalho, incentivar oportunidades para expandir o conhecimento e competências através de formação e mais.

Planear a continuidade do negócio

Quais são as lições aprendidas de crises anteriores? Como podemos melhorar os processos para que, quando uma crise acontecer, estejamos prontos para responder rapidamente? A nossa indústria é aonde os clientes recorrem quando precisam de ajuda para proteger o seu negócio principal – por exemplo, gerir a interrupção do negócio, mitigar perdas adicionais, modificar sistemas operativos, etc. Podemos estar preparados com recursos de crise, ferramentas de recuperação, planos de ação, redes de apoio e muito mais.

Proteger o seu negócio e marca

As tendências em matéria de responsabilidade podem mudar à medida que continuamos a ver o impacto da COVID-19. O que irá acontecer com a responsabilidade geral? Iremos assistir a um aumento nas pessoas que apresentam pedidos de indemnização contra retalhistas, hospitais, companhias aéreas, etc., por exposição? O rastreio de contacto e exposição pode desempenhar um papel mais importante na mitigação de riscos. Devido ao processo de aprovação acelerada para testar produtos e consumíveis utilizados para gerir o coronavírus, será que vamos assistir a um aumento dos casos de responsabilidade ou de recolhas de produtos? A exposição à responsabilidade pelos produtos também continua a ser uma preocupação para os retalhistas - onde reside a responsabilidade, em última instância, nas estruturas de venda no mercado? Qual é o nível de risco na cadeia de abastecimento? Como podemos estar prontos para responder rapidamente aos desafios e criar uma narrativa positiva, mesmo se surgirem circunstâncias negativas?

PESSOAS
>>> PRODUTIVIDADE

Adaptando-se à nova realidade remota

No auge da pandemia, muitos trabalhadores trabalhavam a tempo inteiro a partir de casa. E muitas empresas já estão a desenvolver planos para mais opções de trabalho a partir de casa para pós pandemia. Os empregadores devem manter os funcionários que trabalham a partir de casa envolvidos e seguros pós-pandemia e trabalhar para combater os sentimentos de isolamento. Outras áreas a explorar incluem segurança, ergonomia e compensabilidade de lesões para aqueles que trabalham a partir de casa.

Como colmatar a lacuna de talentos

A incerteza económica da pandemia põe em espera os planos de reforma daqueles com mais de 60 anos de idade, dando aos empregadores algum alívio na retenção de talentos tão necessários durante uma época de escassez da indústria. No entanto, esta população envelhecida é mais vulnerável ao vírus, o que pode amplificar os riscos já incorridos por alguns empregadores. Por outro lado, alguns empregadores foram forçados a utilizar as ofertas de reforma antecipada vs. dispensa para reduzir a força de trabalho durante a desaceleração económica, e podem, como resultado, ter dificuldades em preencher a lacuna de conhecimento. Como é que o planeamento de sucessão e a formação podem ser usados neste cenário?

Como combater os desafios da força de trabalho relacionados com a COVID

o desemprego e a dispensa continuam a ser uma luta à medida que a economia lida com a pandemia; são necessárias proteções tanto para os empregadores como para os funcionários. Para muitos empregadores, a complexidade de lidar com um sistema que pode não lhes ser tão familiar – e muito menos de trabalhar através das nuances dos programas de alívio/assistência apoiados pelo governo e o impacto que poderiam ter nas regalias ou reclamações - pode constituir uma tensão. Além disso, o presenteísmo continua a ser uma preocupação à medida que os empregados se adaptam a cenários de mudança e a uma mistura de papéis de trabalhador e prestador de cuidados. Onde pode pedir ajuda quando os recursos são reduzidos? Como apoia a sua força de trabalho nos tempos de transição? As organizações que incorporam programas de formação cruzada, trabalho flexível e outros programas inovadores serão as que prosperam apesar dos desafios.

Escolher uma estratégia “Pessoas em Primeiro Lugar”

Como podem as empresas dar prioridade à segurança e ao bem-estar dos funcionários em todos os locais e além-fronteiras? À medida que emergimos de um momento de isolamento e retomamos transações e viagens transfronteiriças, os especialistas globais devem trabalhar em conjunto para reconstruir ligações, minimizar riscos e partilhar as melhores práticas. Prevemos uma expansão dos programas globais de acidentes e saúde para ajudar a cuidar de pessoas em todo o mundo, e mais de foco na saúde comportamental e outras ferramentas de cuidados geridos em regiões globais fora dos EUA.

CUIDADO >>> DEFESA

Lidar com o esgotamento de trabalhadores essenciais, a escassez de cuidados de saúde e as tendências TEPT

Espera-se que as reivindicações relacionadas com transtorno do estresse pós-traumático (TEPT) aumentem não só entre os socorristas tradicionais como a polícia e os bombeiros, mas também para os profissionais de saúde e outros trabalhadores na linha da frente da pandemia e que lidem com o trauma acumulado. Aprender com e comparar com os pares pode ser valioso para quem se encontra no setor dos cuidados de saúde e noutras indústrias essenciais. O apoio à saúde mental será fundamental, assim como as orientações para a evolução da legislação. Podemos também ver uma ainda maior falta de pessoal e capacidade nos sistemas de cuidados de saúde, à medida que os impactos da COVID-19 se estendem.

Liderar com empatia para reivindicações e não só

A tecnologia continua a evoluir na experiência de reivindicações, mas o fator humano permanece na vanguarda do que fazemos. À medida que a tecnologia evolui, está a mudar o processo de reivindicações, libertando as pessoas para terem mais capacidade para a ligação humana numa reivindicação em comparação com o trabalho atarefado de uma reivindicação.

Navegar pelas tendências de fármacos, testes e tratamento

À medida que procuramos mais tratamentos e vacinas contra a COVID-19, podem surgir desafios na distribuição, rastreio ou conformidade. Estamos também a acompanhar a evolução das terapêuticas farmacológicas na luta contra doenças crónicas e opiáceos, alteração das leis sobre a descriminalização e muito mais.

Continuar a prestar cuidados num futuro socialmente distanciado

Como os médicos de todo o mundo passaram rapidamente de visitas presenciais para visitas virtuais durante a pandemia da COVID-19, foi necessário gerir muitas mudanças ao mesmo tempo – e deixou muitos a pensar no que virá a seguir. A continuação da tele-saúde após a pandemia irá depender do acesso, reembolso e outras questões regulamentares. E como vemos a telemedicina, a tele-terapia, a monitorização remota de doentes e outras opções de tele-saúde a evoluir nos EUA, procuramos ver se estas práticas também podem ser adaptadas em todo o mundo.

Cultivar serviços ao nível do zelador

Em reivindicações de propriedade e automóvel, vemos tendências em soluções completas, integração de reivindicações e serviços auxiliares, para ajudar a agilizar processos. Gerir todos os pontos de contacto, desde a admissão até à resolução, com um serviço ao nível dos zeladores, torna as coisas mais simples para as seguradoras e segurados, e leva a melhores resultados e à satisfação do cliente.

TECNOLOGIA

>>> EXPERIÊNCIA DO CONSUMIDOR

Adotar as análises e capitalizar o valor dos dados

A incerteza económica combinada com mudanças súbitas nos hábitos dos clientes e pontos problemáticos levou muitas empresas a recorrer à análise de dados em busca de mais eficiências de custos e oportunidades de automatização. O aumento da adoção e das despesas analíticas é evidente em todos os sectores, incluindo as pequenas empresas. Nas reivindicações, vemos a mineração de texto abrir novas oportunidades; podemos analisar o sentimento para abordar potenciais questões mais cedo no ciclo de reivindicações - e tomar um novo ângulo à medida que olhamos para formas de utilizar os dados para apoiar a gestão de litígios e as decisões de encerramento de reivindicações.

Seguir o ritmo rápido da inovação

A capacidade de recolher dados de forma atempada é um luxo num momento de crise. Como podemos tirar partido dos dados para ajudar os clientes a tomar decisões quando enfrentam problemas importantes, tais como interrupção da cadeia de fornecimento, interrupção do negócio, danos materiais, violação de dados ou recolhas? Ficar à frente da curva é difícil. Aproveitar parcerias e experiência coletiva é essencial. No meio da incerteza, a tecnologia permite-nos rodar rapidamente. A inteligência artificial (IA) está a informar o nosso processo e, com uma forte parceria de pessoas/tecnologia, somos capazes de trabalhar de forma mais eficiente e eficaz – simplificando o processo em geral e dando-nos a capacidade de nos adaptarmos com rapidez em tempos de crise e necessidade.

Orientar a viagem digital

lA experiência digital está a mudar. A nossa indústria não se concentrou tanto nisto no passado, mas está a ser forçada a acompanhar – a velocidade mudou, a utilização mudou (por exemplo, rastreio de contactos, rastreio de vacinas) e estamos a usar a tecnologia de novas formas para automatizar ou apoiar o processo de reivindicações. As ferramentas digitais avançadas permitem a integração e a comunicação entre sistemas, o processamento direto de reivindicações de menor valor, o encaminhamento automático de reivindicações complexas, a sinalização de indicadores de fraude, o ajuste virtual de reivindicações de propriedade e automóveis, e mais – as possibilidades continuam a crescer.

Apoiar os indivíduos através de melhorias do autosserviço

As mudanças nos comportamentos dos clientes e interações preferenciais continuarão a ocorrer, com uma tendência contínua para a utilização de serviços digitais e canais de autosserviço. A necessidade de ferramentas de autosserviço nunca foi tão grande; a tecnologia é fundamental para melhorar as experiências e resultados gerais de reivindicações e para mitigar os riscos. Um exemplo na Sedgwick é a evolução do mySedgwick – expandindo para novas linhas, novos cenários.

Aumentar o acesso e a aceitação de ferramentas virtuais

Continuamos a encontrar formas de mover a experiência física típica online, introduzindo ou expandindo ferramentas no setor de reivindicações, incluindo ajuste remoto de campo, aplicações de visita ao local, reuniões de administração virtual, avaliações de ergonomia e segurança e experiências de sala de aula digital para formação. O desafio permanece autêntico num mundo digital.

RISCOS EM EVOLUÇÃO
>>> RESPOSTA

Mitigar a tempestade de risco perfeita

Uma catástrofe natural ou artificial – condições meteorológicas extremas e efeitos das alterações climáticas, poluição ambiental e danos ambientais, ataques de resgates ou outros eventos cibernéticos – afetam propriedades e operações em todos os segmentos da agricultura, marinha, logística e muitos outros segmentos da indústria e mercados internacionais. Combinado com a pandemia contínua, o desastre cria a tempestade de risco perfeita que pode afetar qualquer negócio. A resposta da catástrofe foi testada como nunca, pois os primeiros socorristas e ajustadores de campo enfrentam diretrizes de distanciamento social, quarentena e confinamentos; o trabalho de campo regular torna-se um labirinto logístico. Identificar e mobilizar recursos para satisfazer as necessidades dos segurados, particularmente em situações de surto, torna-se infinitamente mais desafiador – e crítico.

Lidar com lacunas num mercado em consolidação

A partir de 2020, muitas coisas estão a juntar-se para acelerar o mercado consolidado: menos capacidade, novas exclusões, agitação social, clima severo, inflação social e muito mais. Que opções estão disponíveis para o segurado quando a capacidade diminuir, a taxa aumentar e as lacunas de cobertura se infiltrarem através da linguagem da apólice? A mitigação de riscos assume um novo nível de importância. Os cativos e o auto-seguro tornam-se alternativas mais atrativas.

Eliminação de perturbações na cadeia de fornecimento

Os trabalhadores essenciais que mantêm o fluxo da cadeia de fornecimento continuarão a ser suscetíveis a riscos de pandemia, incluindo a necessidade de distanciamento social, confinamentos persistentes e requisitos de quarentena. À medida que a pandemia continua, os trabalhadores essenciais continuarão a exigir EPI e remuneração por riscos. Os serviços de TI e outros serviços de apoio podem deteriorar-se devido a problemas dos provedores. Os provedores de serviços, particularmente os offshore que operam extensivamente em áreas atingidas pela COVID-19, podem ter uma capacidade limitada ou nenhuma capacidade de trabalhar remotamente.

Construir sobre o valor das parcerias

O que iremos ver para o futuro da externalização e da contratação de recursos, à medida que navegamos por um período de incerteza e flutuação económica? É fundamental ter parceiros fiáveis e estáveis. Quer seja necessário aumentar ou reduzir o pessoal ou os serviços, mudar para novos mercados à medida que a economia e os recursos mudam, a necessidade de conhecimentos técnicos em áreas especializadas ou a necessidade de orientações especializadas relacionadas com a conformidade e a regulamentação, é essencial uma visão mais ampla.

Proteger contra riscos cibernéticos e vulnerabilidades do sistema

A nova economia de trabalhar a partir de casa aumenta o risco de ataques cibernéticos, e os empregadores devem manter-se à frente dos ciber-criminosos, do aumento dos ataques relacionados com a pesca cibernética e dos resgates.

ALTERAÇÃO REGULAMENTAR
>>> CONFORMIDADE

Cumprir novos regulamentos e regulamentos em mudança

A pandemia coloca um fardo adicional sobre os empregadores em termos de segurança, monitorização e comunicação. Os empregadores estão a seguir as diretrizes de quarentena, distanciamento social, protocolos de segurança de regresso ao negócio e vacinas, pois o foco na segurança para funcionários e clientes continua a ser uma prioridade. A integração e colaboração entre os cuidados de saúde empresariais, a compensação dos trabalhadores/responsabilidade dos empregadores e os esforços de licenças/invalidez e equipas serão mais críticos à medida que a legislação em rápida mudança dilui as linhas e exige transparência e partilha de informação.

Planear os desafios de compensação

As determinações de compensação irão revelar-se influentes à medida que avaliamos as implicações financeiras da interrupção do negócio e das ações judiciais de compensação em todo o mundo em áreas como responsabilidade geral, negligência médica e responsabilidade de diretores e executivos. Nestes cenários, as respostas de segurança e mitigação são críticas, e a documentação, a orientação de peritos e a capacidade de rastrear e investigar podem inclinar as escalas em situações incertas. Vamos observar como as coisas mudam à medida que novos programas são forjados para mitigar o impacto futuro da pandemia.

Proteger a privacidade ao abrigo de novas leis e práticas

Os novos regulamentos de privacidade continuam a produzir efeitos nas diferentes regiões do mundo, e as preocupações de privacidade levantadas em ligação com os esforços de rastreio de contacto são um sub-problema que pode ter maior importância em 2021. Com o número crescente de aplicações e tecnologias de rastreio de contactos utilizadas no rastreio de infeções por COVID-19 (e possivelmente vacinas), a proteção da privacidade é fundamental. Assim que as pessoas começarem a retomar as suas rotinas normais, o rastreio de contactos será essencial para conter aglomerados emergentes de infeções por coronavírus. Mas mesmo os planos mais bem-intencionados vão levantar questões e correr o risco de violações de privacidade.

TENDÊNCIAS
>>> TRANSFORMAÇÃO

Ajustar-se para uma realidade pós-COVID

A COVID-19 mudou fundamentalmente a forma como trabalhamos, interagimos, consumimos e vivemos – e está a mudar a trajetória do processo de reivindicações. Que impacto veremos das cirurgias adiadas? Ergonomia inadequada do trabalho em casa? Está a aumentar a escassez de cuidados de saúde? Impactos a longo prazo do coronavírus na saúde e nas reservas? Como podemos reintegrar sem problemas as nossas forças de trabalho através de iniciativas de regresso aos negócios? Teremos de nos manter ágeis à medida que vemos como estas perguntas são respondidas ao longo do ano.

Prosperar apesar dos desafios económicos

As organizações continuarão a procurar várias estratégias para se manterem à tona durante o resto da pandemia e as suas consequências económicas. Embora quase todos os setores sofram, a procura de viagens continuará a ser desproporcionalmente afetada, com os efeitos a afetarem outras indústrias, incluindo a hotelaria, o turismo, o retalho e o entretenimento. O futuro terá um aspeto diferente à medida que nos adaptamos, incluindo uma mudança em direção para modelos de empregos sob demanda ou temporários. Quem conseguir abraçar novos modelos encontrará a oportunidade de prosperar.

Responder a mudanças políticas

Começaremos a ver como as novas administrações e regulamentos políticos terão um impacto direto no tratamento da pandemia, imigração, cuidados de saúde, comércio e muito mais. As questões geopolíticas estão a afetar o setor dos seguros e as reivindicações a nível internacional, com o Reino Unido a enfrentar mudanças pós-Brexit. A instabilidade civil em diferentes partes do mundo – os EUA e Hong Kong, por exemplo – irá aumentar a procura de proteção de seguros num mercado difícil.

Centrar-se na diversidade e inclusão

Com os movimentos de justiça social a acontecerem em todo o mundo, as empresas estão a concentrar esforços na promoção da diversidade na indústria das reivindicações e não só, avaliando ativamente práticas de contratação inclusivas. Uma perspetiva mais diversificada traz soluções mais diversificadas, ajudando, em última análise, a fornecer melhores produtos e serviços aos clientes.