

2023

# De las Américas a APAC:

Tendencias conectadas en todo el mundo



ASSURANT®

The  
**Connected Decade**

2020 - 2030

# Prólogo

*de Federico Bunge, Presidente Internacional de Assurant*

En Assurant, nos dedicamos a monitorear las tendencias globales de tecnología conectada para identificar valiosas oportunidades de negocio para las empresas que operan en este sector, que van desde operadores móviles hasta minoristas y fabricantes. A medida que los avances tecnológicos como 5G y la inteligencia artificial (IA) continúan moldeando el comportamiento del consumidor, la importancia de nuestro conocimiento y expertise crece exponencialmente.

En este estudio de investigación, titulado Assurant's Connected Decade, involucramos a participantes de ocho países de América, Asia Pacífico y Europa, incluidos Estados Unidos, Canadá, Brasil, México, Australia, Japón, Alemania y el Reino Unido. Esta exploración a nivel internacional nos da las similitudes y diferencias en las actitudes y preferencias de los consumidores, revelando nuevas perspectivas para las empresas que directa o indirectamente ayudan a las personas a adoptar una vida cada vez más conectada. Nuestra investigación en 2023 aborda cuatro temas fundamentales: Soporte, Protección, Servicio y Sustentabilidad.

Si bien es evidente que los consumidores en todos los países encuestados poseen un promedio de siete productos conectados, y donde resalta que los australianos tienen el mayor número de dispositivos conectados, la percepción sobre la tecnología integrada dentro de estos productos varía significativamente en cada país. Por ejemplo, un sorprendente 92% de los brasileños considera que las tecnologías conectadas a Internet mejoran su vida, en contraste con sólo el 64% de los consumidores alemanes. El deseo de nuevos productos es alto en todos los países, pero México se destaca con el 93% de los consumidores que planean comprar nueva tecnología inteligente

en el próximo año. 5G ha sido un catalizador para impulsar las actualizaciones de teléfonos smartphones durante el año pasado, con el 60% de los consumidores estadounidenses que ya se han actualizado con un smartphone 5G o están dispuestos a actualizar su dispositivo para obtener esta capacidad. Esto se compara con un 36% vs. año anterior.

Los consumidores tienen frustraciones similares en todos los países. Principalmente tienen problemas para conectar sus dispositivos a su smartphone o Wi-Fi y temen que sus dispositivos se dañen. Por ello, existe la oportunidad de que las propuestas sobre protección y servicio impulsen las decisiones de compra, ya que los consumidores ven los dispositivos como una inversión y buscan reparaciones rápidas y de alta calidad cuando ocurre lo inesperado. Ofrecer una garantía extendida es el beneficio más valioso al comprar tecnología inteligente e impulsa una alta lealtad hacia futuras compras. Seguido de soporte técnico bajo demanda (principalmente en Japón) y el intercambio -trade-in- de un modelo anterior por un descuento en un nuevo modelo.

En todos los países encuestados, en general, la propuesta de cuidado ambiental a cambio de un dispositivo reacondicionado es ligeramente atractiva, con un 13% de los encuestados en Canadá extremadamente interesados. Además del precio y la garantía, la condición del producto es una razón crucial para que los consumidores estén interesados en un dispositivo reacondicionado. La sostenibilidad es más importante para las generaciones más jóvenes. Por ejemplo, en el Reino Unido, más del 50% de los jóvenes (Gen Z y Millennials) están considerando comprar un dispositivo reacondicionado en busca de la sostenibilidad, mientras que para las generaciones mayores esto es menos atractivo.

Las posibilidades parecen ilimitadas a medida que reflexionamos sobre el progreso que se desarrollará con los nuevos avances tecnológicos. La convergencia de tecnologías, con una perfecta interoperabilidad entre lugares virtuales de trabajo, hogares inteligentes, automóviles y dispositivos móviles, sin duda se solidificará; y los avances específicos de la industria estarán listos para tener un impacto significativo en las aplicaciones empresariales. Sin embargo, las tasas de adopción variarán inevitablemente alrededor del mundo. Para tener éxito, las empresas enfocadas a la vida conectada deberán adaptar continuamente su oferta de productos y servicios para satisfacer las necesidades locales, al tiempo que deberán establecer los niveles adecuados de soporte y protección para dar tranquilidad y confianza al consumidor en sus nuevas compras de tecnología inteligente.

En Assurant, utilizamos este valioso conocimiento para crear programas y soluciones centradas en las necesidades del consumidor que permitan a nuestros socios prosperar a nivel mundial. Esto incluye el desarrollo de soluciones de soporte técnico de diagnóstico avanzado, que permite a los consumidores aprovechar al máximo el potencial de sus equipos tecnológicos. Además, desarrollamos programas personalizados de trade-in para los dispositivos móviles impulsando así la

adopción generalizada de dispositivos 5G en todo el mundo. Aprovechando nuestra amplia red de distribución global, junto con nuestros servicios de reparación y logística, nuestro compromiso es otorgar una experiencia -best in class- con un enfoque que beneficie no sólo a los consumidores finales, sino también a nuestros clientes y al medio ambiente. Sólo en 2022, Assurant reutilizó 22 millones de dispositivos a nivel mundial.

En este e-book, examinamos a cada uno de los ocho países participantes dentro de nuestro estudio Connected Decade International, el cual nos otorga una profunda comprensión de las diferentes actitudes y percepciones del consumidor en diferentes regiones. Espero este estudio te resulte valioso, y te animo a contactar a nuestro equipo comercial de Assurant para poder conversar sobre los conocimientos adicionales que hemos descubierto en esta investigación, así como los programas y soluciones integrales que hemos desarrollado para ayudar a las empresas enfocadas a la vida conectada a incrementar su market share y mejorar su retención de clientes a través de la lealtad.

Juntos, podemos navegar dentro de este escenario de constante evolución tecnológica hacia un mundo conectado y así capitalizar las tendencias emergentes garantizando un futuro exitoso y próspero para todos.

Federico Bunge, Presidente División Internacional, Assurant

---

#### Metodología aplicada para la investigación

La encuesta incluyó una muestra representativa de 1,000 propietarios de teléfonos inteligentes "smartphones" por país (Australia, Brasil, Canadá, Alemania, Japón, México, Reino Unido y EE. UU.)

Las respuestas se recopilieron mediante encuestas en línea durante diciembre de 2022 (EE. UU.) y enero de 2023 (Australia, Brasil, Canadá, Alemania, Japón, México y Reino Unido).

# Tabla de contenidos

Comentarios de los consumidores por país:



AUSTRALIA

05



BRASIL

06

07



CANADÁ



ALEMANIA

08



JAPÓN

09



MÉXICO

10

11



REINO UNIDO

12



ESTADOS UNIDOS

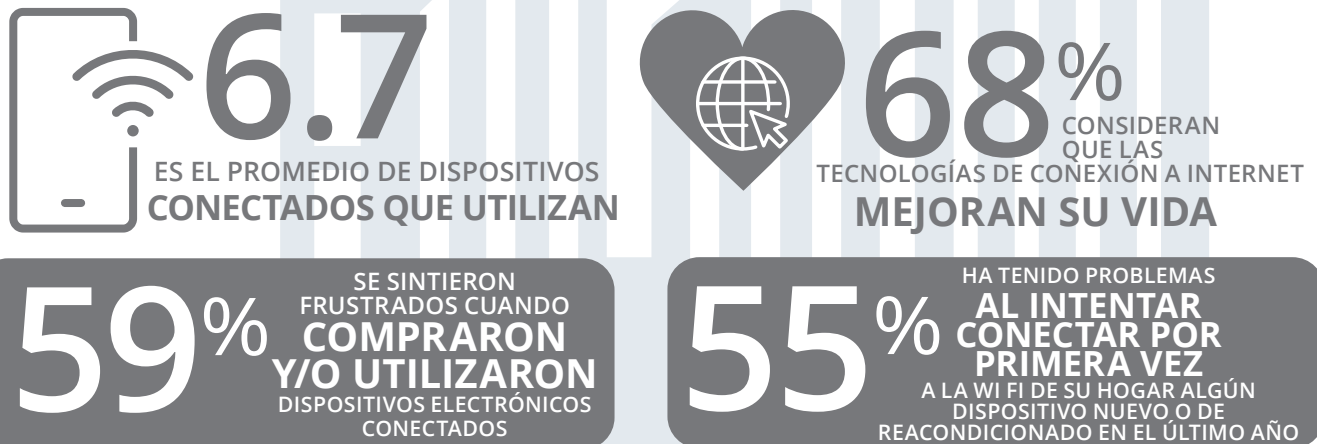
# Connected Decade 2023: AUSTRALIA



Los consumidores anticipan el futuro de las nuevas tecnologías...

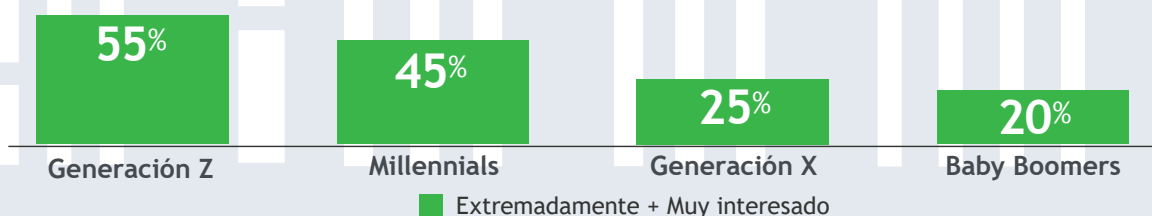


Buscan apoyo para más adelante ir adoptando cada vez más una vida conectada...



Están dispuestos a...

**35%** **EN TOTAL** COMPRAR UN DISPOSITIVO REACONDICIONADO PARA **CONTRIBUIR A LA SUSTENTABILIDAD DEL MEDIO AMBIENTE Y REDUCIR EL IMPACTO AMBIENTAL**



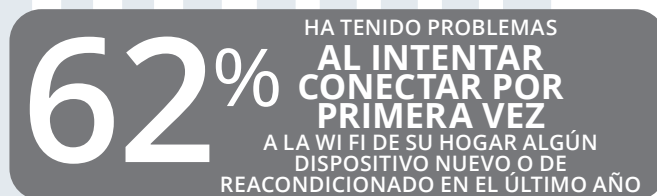
# Connected Decade 2023: BRASIL



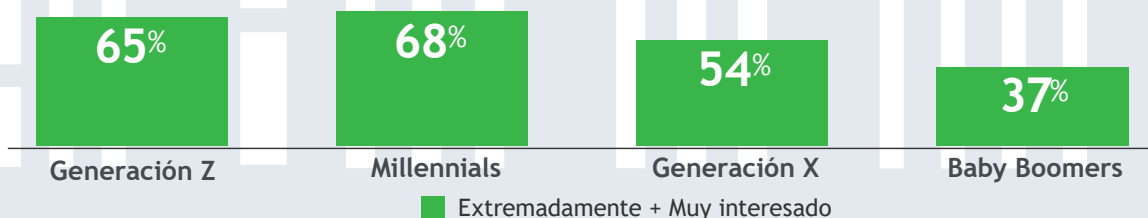
Los consumidores anticipan el futuro de las nuevas tecnologías...



Buscan apoyo para más adelante ir adoptando cada vez más una vida conectada...



Están dispuestos a...



# Connected Decade 2023: CANADÁ



Los consumidores anticipan el futuro de las nuevas tecnologías...



Buscan apoyo para más adelante ir adoptando cada vez más una vida conectada...



Están dispuestos a...

**35%** **EN TOTAL** COMPRAR UN DISPOSITIVO REACONDICIONADO PARA **CONTRIBUIR A LA SUSTENTABILIDAD DEL MEDIO AMBIENTE Y REDUCIR EL IMPACTO AMBIENTAL**



# Connected Decade 2023: ALEMANIA



Los consumidores anticipan el futuro de las nuevas tecnologías...

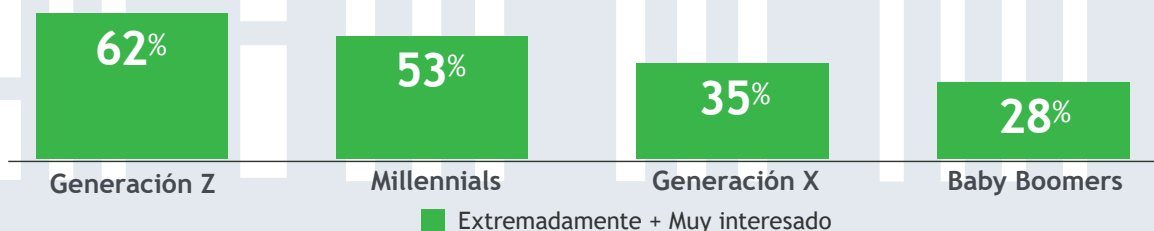


Buscan apoyo para más adelante ir adoptando cada vez más una vida conectada...



Están dispuestos a...

**45%** EN TOTAL **COMPRAR UN DISPOSITIVO REACONDICIONADO PARA CONTRIBUIR A LA SUSTENTABILIDAD DEL MEDIO AMBIENTE Y REDUCIR EL IMPACTO AMBIENTAL**





# Connected Decade 2023: JAPÓN



Los consumidores anticipan el futuro de las nuevas tecnologías...

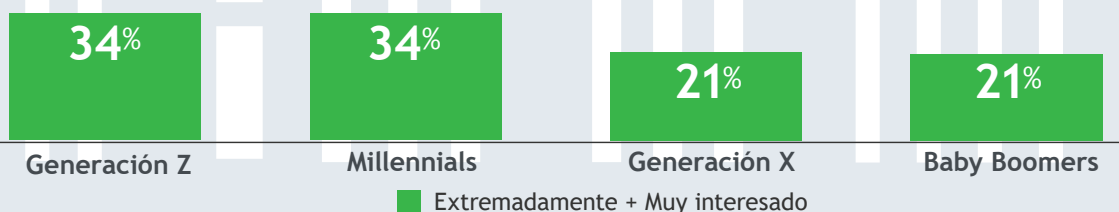


Buscan apoyo para más adelante ir adoptando cada vez más una vida conectada...



Están dispuestos a...

**28%** EN TOTAL **COMPRAR UN DISPOSITIVO REACONDICIONADO PARA CONTRIBUIR A LA SUSTENTABILIDAD DEL MEDIO AMBIENTE Y REDUCIR EL IMPACTO AMBIENTAL**



# Connected Decade 2023: MÉXICO



Los consumidores anticipan el futuro de las nuevas tecnologías...

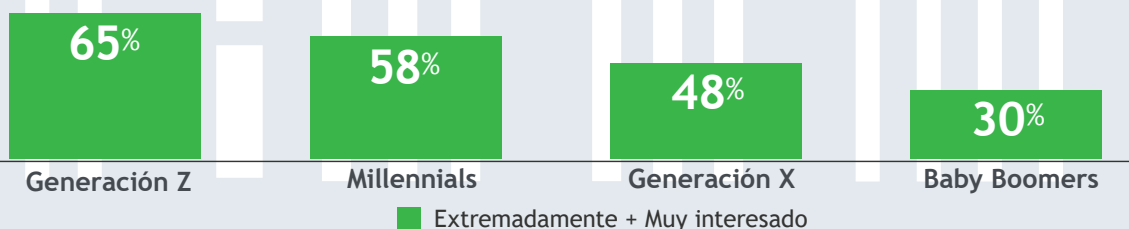


Buscan apoyo para más adelante ir adoptando cada vez más una vida conectada...



Están dispuestos a...

**57%** **EN TOTAL** COMPRAR UN DISPOSITIVO REACONDICIONADO PARA **CONTRIBUIR A LA SUSTENTABILIDAD DEL MEDIO AMBIENTE Y REDUCIR EL IMPACTO AMBIENTAL**



# Connected Decade 2023: REINO UNIDO



Los consumidores anticipan el futuro de las nuevas tecnologías...

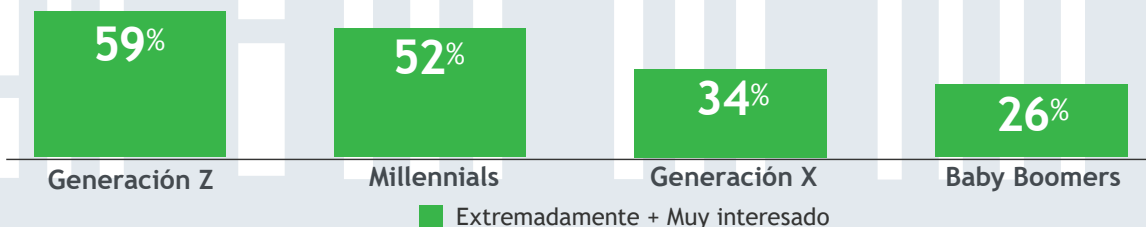


Buscan apoyo para más adelante ir adoptando cada vez más una vida conectada...



Están dispuestos a...

**41%** **EN TOTAL** COMPRAR UN DISPOSITIVO REACONDICIONADO PARA **CONTRIBUIR A LA SUSTENTABILIDAD DEL MEDIO AMBIENTE Y REDUCIR EL IMPACTO AMBIENTAL**



# Connected Decade 2023: ESTADOS UNIDOS



Los consumidores anticipan el futuro de las nuevas tecnologías...

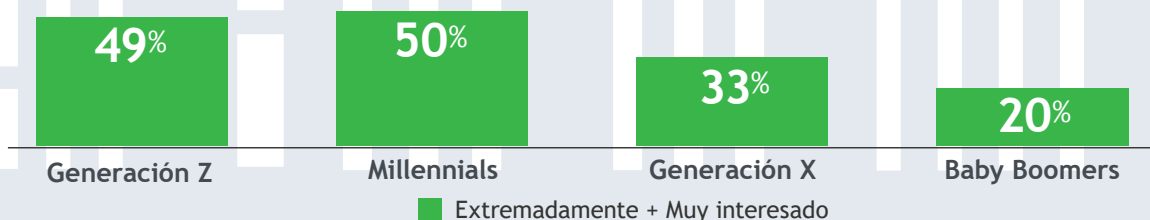


Buscan apoyo para más adelante ir adoptando cada vez más una vida conectada...



Están dispuestos a...

**35%** **EN TOTAL** COMPRAR UN DISPOSITIVO REACONDICIONADO PARA **CONTRIBUIR A LA SUSTENTABILIDAD DEL MEDIO AMBIENTE Y REDUCIR EL IMPACTO AMBIENTAL**





## Acerca de Assurant

Assurant, Inc. (NYSE: AIZ) es una empresa líder mundial de servicios empresariales que respalda, protege y conecta las principales compras de los consumidores. Una compañía Fortune 500 con presencia en 21 países, Assurant apoya el avance del mundo conectado al asociarse con las marcas líderes del mundo para desarrollar soluciones innovadoras y para ofrecer una experiencia mejorada al cliente a través de soluciones de dispositivos móviles, contratos de servicio extendido, servicios de protección de vehículos, seguros para inquilinos, productos de seguros colocados por prestamistas y otros productos.

Obtenga más información en [www.assurant.mx](http://www.assurant.mx)

© 2023 Assurant, Inc. Este informe es propiedad de la Assurant, Inc. Toda la información contenida en este documento y cualquier material relacionado con la misma se considera de propiedad exclusiva. El contenido no puede ser reemplazado sin el consentimiento previo de Assurant, Inc. El contenido no puede ser duplicado, distribuido, compartido o transmitido en su totalidad o en parte, electrónicamente o en copia impresa a terceros sin citar a Assurant, Inc. como el autor original.