

Apesar do ganho, CEOs estão preocupados que essa transformação digital poderá impactar a força de trabalho possível diminuição de 70% em posições de gerenciamento de apólices e 40% em sinistros

Não é de hoje que a chegada da inteligência artificial tem pautado debates sobre os benefícios que essa tecnologia pode trazer para os negócios, e no setor de seguros isso não é diferente. Muitos executivos de seguradoras se preocupam com o impacto que uma transformação de inteligência artificial pode trazer para suas forças de trabalho -- com receio de que os robôs possam substituir os humanos para algumas funções. Na realidade, cortes em algumas áreas podem ocorrer, porém, muitas funções serão aprimoradas para acomodar novas tecnologias, formas de trabalho e processos.

A tecnologia está derrubando as barreiras de entrada historicamente altas do setor. Construir organizações prontas para IA deve estar no topo da agenda executiva. É o que defende o estudo [Ignoring AI Is Risky Business for Insurance CEOs](#), do Boston Consulting Group.

Os principais destaques e conclusões do estudo são:

- As seguradoras têm interações pouco frequentes com seus clientes e, portanto, têm dados limitados para basear suas decisões de subscrição, preços e sinistros.
- Elas precisam mudar como captam e manuseiam dados e devem fazer isso com a ajuda da IA.
- Os players do setor mais orientados à IA, como insurtechs, colocaram o digital e os dados no centro de seus modelos de negócios e tiveram sucesso precoce em alguns mercados, como seguros de automóveis e residências.
- A porcentagem de seguradoras que relataram um impacto financeiro significativo (com pelo menos 1% de crescimento em suas margens EBIT) de seus investimentos em IA dobrou de 10% para 20%. Esse impacto se manteve em 10% para outros setores.
- A transformação da IA requer um investimento de dezenas ou centenas de milhões de dólares ao longo de vários anos para ser bem-sucedida e, devido ao tempo que leva para desenvolver novas fontes de dados de clientes, pode levar até mais tempo para que se perceba o valor total de gastos com IA.
- Essas transformações são mais bem-sucedidas quando lideradas por CEOs.
- O pensamento de curto prazo e a busca por ganhos rápidos não dão às soluções de IA tempo suficiente para aprender e provar seu valor.
- Pesquisa recente do BCG sugere que as posições de gerenciamento de apólices encolherão em 70% e os sinistros em 40%. Mas, ao mesmo tempo, os departamentos de tecnologia crescerão 50%.
- Muitas seguradoras não têm os modelos operacionais ou a mentalidade certa para adotar a IA com sucesso. Elas tendem a ser muito cautelosas - muito relutantes em aceitar riscos técnicos, operacionais e de negócios.
- As seguradoras devem escolher e focar em uma dimensão dentro da cadeia de valor, como criar consultores com suporte de IA para aumentar a eficiência no atendimento ao cliente, ou aproveitar a IA para dominar as liquidações de sinistros, destacando-se na otimização de pagamentos e na satisfação do cliente.
- À medida que as empresas investem em IA, elas poderão seguir o princípio 10-20-70:

- ° no longo prazo, direcionarão 10% de seus esforços para extrair valor de algoritmos, particularmente aqueles que potencializam modelos preditivos ou prescritivos;
 - ° 20% para adquirir ou construir a tecnologia que lhes permite capturar, armazenar, entregar, analisar e visualizar dados internos e externos;
 - ° os 70% restantes seriam investidos em processos de negócios e pessoas.
- As seguradoras que investem significativamente em IA estão vendo os benefícios, como aumentar os novos negócios líquidos em 20% a 25%, e reduzir as taxas de sinistralidade em 2 a 3 pontos percentuais, graças à melhor subscrição e excelência em sinistros.
- As empresas mais maduras digitalmente já superaram seus pares, principalmente nas áreas de crescimento de receita, valor empresarial e ganho de ROI de projetos digitais.
- A indústria em geral continua muito atrasada nos gastos com IA. O mercado de energia, por exemplo, deverá investir quase US\$ 8 bilhões em IA até 2024. O mercado automotivo, incluindo hardware, software e serviços, chegará a US\$ 27 bilhões até 2025. A IA no mercado de saúde foi de US\$ 8 bilhões em 2020 e deve chegar a US\$ 194 bilhões até 2030.

Sobre o Boston Consulting Group

O Boston Consulting Group atua em parceria com lideranças empresariais e sociais para ajudá-las a enfrentar seus desafios mais importantes e capturar as melhores oportunidades. Fundado em 1963, o BCG é pioneiro em estratégia de negócios. Trabalhamos lado a lado com nossos clientes por meio de uma abordagem transformadora que abrange os interesses das partes envolvidas — capacitando organizações para crescer, construir vantagens competitivas mais sustentáveis e gerar impacto positivo na sociedade. Nossas equipes globais são pautadas pela diversidade e têm profundo conhecimento técnico-funcional em diferentes indústrias, além de múltiplas perspectivas que estimulam a mudança. O BCG oferece soluções por meio de consultoria estratégica de ponta, aliada à tecnologia e design, assim como corporate e digital ventures. Adotamos um modelo de trabalho colaborativo único em toda a empresa e em todos os níveis da organização dos clientes, impulsionados pelo objetivo de ajudá-los a prosperar para tornar o mundo um lugar melhor. Para obter mais informações, [acesse o link](#).

Fonte: Ideal H + K, em 22.06.2022