

Por Michel Rozenberg (\*)



Muito se fala hoje da inovação no mercado de seguros e da crescente digitalização de processos e serviços. Como amante da tecnologia e pesquisador frequente de assuntos relativos ao nosso setor, não resisti e utilizei o ChatGPT – ferramenta que utiliza a inteligência artificial para criação de textos e conteúdos – e fiz a seguinte pergunta: “Quais são os tópicos mais em alta sobre tecnologia no mercado de seguros hoje?”

Rapidamente o robô fez um levantamento dos tópicos mais populares e trouxe seis assuntos principais. O primeiro deles não me surpreendeu, já que foi sobre Insurtechs e a integração da tecnologia na indústria de seguros para agilizar processos, melhorar a experiência do cliente e oferecer novos produtos e serviços.

O segundo assunto foi um pouco além: **Inteligência Artificial (IA)** e **Machine Learning**. O ChatGPT justificou a escolha dizendo que esse tópico aborda como essas tecnologias estão sendo usadas para automatizar a subscrição, o gerenciamento de sinistros e a detecção de fraudes.

Já os outros quatro seguiram a mesma linha do primeiro, ou seja, são novidades porque realmente estão muito em debate atualmente. O terceiro foi **Blockchain** e o uso dessa tecnologia para melhorar a segurança, transparência e eficiência dos dados no setor de seguros. Telemática apareceu em quarto lugar e o ChatGPT justificou lembrando sua importância para coletar dados sobre hábitos de direção e fornecer produtos de seguro baseados no uso.

Em quinto lugar apareceu **Transformação Digital**: a mudança para uma experiência de seguro totalmente digital, incluindo compra e serviço de apólice online, bem como o uso de aplicativos móveis. O conteúdo citava ainda que a adoção de tecnologia melhora a eficiência, a experiência do cliente e a inovação. A IA inclui também a implementação de plataformas online e móveis para

aquisição de apólices, atendimento e sinistros.

Por fim, a ferramenta citou **segurança cibernética**, lembrando da necessidade de medidas robustas de segurança cibernética para proteger dados confidenciais e prevenir ataques cibernéticos no setor de seguros. Segundo o ChatGPT, esse tópico é uma grande preocupação para o setor de seguros, pois as informações confidenciais de clientes e empresas correm o risco de serem roubadas ou comprometidas.

Aqui, segue uma análise da própria máquina, na íntegra: "Com o uso crescente de tecnologia no setor, as seguradoras devem tomar medidas para proteger seus sistemas e se proteger contra ataques cibernéticos. Isso inclui a implementação de senhas fortes, atualização regular de software e sistemas e treinamento de funcionários sobre as melhores práticas de segurança cibernética".

Concordo 100% com o levantamento que o ChatGPT fez e acredito que esses tópicos continuarão em alta não apenas em 2023, mas nos próximos anos também, mudando apenas a aplicação de algumas novidades a partir dessas novas tecnologias.

Vale lembrar que todas essas tecnologias já estão sendo usadas atualmente por empresas do mercado de seguros. Nenhuma é absoluta novidade, porém ainda há um vasto campo para ser explorado em cada uma delas, especialmente quando falamos de IA, Machine Learning, Blockchain e Telemática. As aplicações dessas tecnologias neste mercado irão, certamente, evoluir e ser cada vez mais utilizadas para melhorar os produtos, segurança, experiência do cliente, precificação e por aí vai.

(\*) **Michel Rozenberg** é Pre Sales Manager Latam da eBaoTech.

**Fonte:** Agência Pauta Vip, em 24.02.2023