

Desde o lançamento do ChatGPT em novembro de 2022, a Inteligência Artificial entrou definitivamente no vocabulário dos brasileiros.

Entretanto, muito antes disso, as empresas brasileiras já vinham utilizando a tecnologia para reduzir os custos operacionais e melhorar a experiência dos seus clientes.

E as seguradoras não são exceção.

## **O que é ChatGPT**

ChatGPT é um programa de computador criado pela empresa OpenAI que entende o que as pessoas dizem e pode responder a perguntas e ajudar com tarefas que envolvem palavras. Ele foi treinado com muitos textos diferentes e pode ser usado em produtos e serviços como assistentes virtuais, atendimento ao cliente e até mesmo redação. O objetivo é fazer com que as conversas entre humanos e computadores sejam mais naturais e úteis.

## **Os benefícios do uso da Inteligência Artificial**

Além de reduzir os custos operacionais e melhorar a experiência dos clientes, o uso da Inteligência Artificial pelas seguradoras traz ainda uma série de outras vantagens:

### **- Eficiência na Avaliação de Riscos**

A IA pode analisar uma grande quantidade de dados, como histórico de sinistros, informações do segurado e condições do mercado. Com base nessa análise, ela pode prever riscos de maneira muito mais precisa e rápida do que os métodos tradicionais. Isso é possível graças ao aprendizado de máquina, onde os algoritmos são treinados para identificar padrões e correlações nos dados.

### **- Processamento de Sinistros**

A IA pode automatizar grande parte do processo de processamento de sinistros. Por meio da análise de documentos, imagens e dados, os algoritmos podem determinar a elegibilidade de um sinistro e até mesmo aprovar pagamentos automaticamente em casos simples, o que reduz a necessidade de intervenção humana e agiliza o processo.

### **- Determinação do Preço das Apólices**

A IA pode ajudar a determinar os preços das apólices de seguros considerando uma ampla gama de fatores. Ela pode avaliar o risco individual de cada segurado com base em dados pessoais e histórico, bem como considerar tendências de mercado. Isso resulta em preços mais precisos e personalizados.

### **- Prevenção de Fraudes**

A IA é capaz de identificar padrões suspeitos e anomalias nos dados. Ela pode sinalizar transações ou reclamações que levantem suspeitas de fraude. Além disso, a IA pode verificar a consistência das informações fornecidas pelos segurados ao longo do tempo. Isso ajuda a reduzir fraudes e a proteger as seguradoras contra ações fraudulentas.

## **A Inteligência Artificial nas seguradoras**

### **- Na Unimed**

Com a possibilidade da Inteligência Artificial criar cenários e prever determinados comportamentos futuros, com base na experiência dos usuários, a Seguros Unimed já vem utilizando a tecnologia no combate às fraudes, tendo conseguido, desde 2022, uma [economia de R\\$ 7 milhões anuais](#), além

do ganho de velocidade nesse processo.

**- Na Icatu**

Um bom exemplo de utilização da Inteligência Artificial para a aceitação de riscos vem da Icatu Seguros que, por meio da segregação, tratamento e análise de grande quantidade de dados, conseguiu que [quase 90% das propostas fossem analisadas automaticamente sem a necessidade de intervenção humana](#).

**Os usos da Inteligência Artificial**

A Inteligência Artificial ainda pode ser usada para facilitar o pagamento de indenizações, pois acelera o processo de análise dos dados e de determinação do valor da indenização com base em fatores como a extensão dos danos, o valor dos bens danificados e a localização geográfica do sinistro.

No seguro de automóveis, ela também encontra muitas aplicações que podem, inclusive, salvar a vida de um motorista. Por meio de sensores instalados no veículo, a IA pode identificar eventuais problemas e alertar os condutores sobre os riscos envolvidos e sobre como evitá-los. Com a redução dos acidentes, a tendência é que os valores dos seguros também sejam reduzidos. Esses dispositivos também podem ajudar a compreender o comportamento dos motoristas que dirigem com mais cautela e possibilitar que estes tenham descontos ainda maiores no seguro.

**Atenção a segurança e privacidade dos dados**

Mas cabe lembrar que a boa utilização da Inteligência Artificial demanda o investimento em cientistas de dados, engenheiros de machine learning e especialistas em segurança de dados e de outros profissionais que possam garantir um bom funcionamento da tecnologia.

A necessidade de se garantir a segurança e a privacidade dos dados dos clientes também é outro desafio que se impõe, principalmente depois da promulgação da [Lei Geral de Proteção de Dados](#), a LGPD, que estabelece diretrizes claras sobre como as empresas podem coletar, armazenar e usar os dados pessoais dos seus clientes.

Frente a um mundo que está sempre em constante evolução, com novas tecnologias surgindo a cada momento, a única certeza é que a Inteligência Artificial veio pra ficar e estará cada vez mais presente do dia a dia das pessoas. Sendo inevitável, só nos reste utilizá-la da melhor maneira possível, beneficiando empresas, consumidores e a sociedade como um todo.

**Fonte:** CNseg, em 17.10.2023