

Palestrantes discutem a importância da inclusão em seguros diante das catástrofes, a mediação dos seguros inclusivos em Angola, aplicação da IA em seguros e seguro de saúde inclusivo

Na último dia 24, a Academia Nacional de Seguros e Previdência – ANSP realizou uma palestra com o tema “A situação atual dos seguros inclusivos”, em mais uma edição do Café com Seguro. A abertura do trabalho ficou por conta do Ac. Rogério Vergara, presidente da ANSP, e da Ac. Ana Rita Petraroli, Coordenadora da Cátedra de Seguros Inclusivos. Já a moderação ficou a cargo do Ac. Bento Zanzini, Vice-coordenador da Cátedra de Seguro inclusivos da entidade.

O evento teve as participações do diretor de supervisão da Susep, Carlos Queiroz, do Diretor geral da Academia de Seguros e Fundo de Pensões, Gabriel Cangueza, do Matchmaker em Seguros, Ricardo Nishimura, e do Pesquisador Colaborador Universidade de São Paulo e vencedor do prêmio da SwissRe Foundation, Guillermo Aponte R.O. Contou também com as presenças do Presidente da comissão de microsseguros e Seguros Populares da CNSeg, Ac. Eugênio Velasques, e do Sócio da Lobo Gonçalves & Costa Campos Advogados, Tiago Moraes, que conduziram o debate dos temas abordados nos painéis.

A live teve como objetivo apreciar e discutir as perspectivas dos seguros inclusivos no Brasil, considerando seus impactos no setor e na sociedade, com especial ênfase aos setores de grandes riscos, inclusão social, educação financeira, novas tecnologias e venda do produto, além de estabelecer um paralelo entre países da América Latina. “Acreditamos que os seguros inclusivos sejam o futuro de uma nova carteira, de um novo produto no Brasil. É um canal pelo qual poderemos trazer toda a sociedade para usufruir da proteção securitária”, disse Ana Rita Petraroli.

Importância da Inclusão em Seguros diante das Catástrofes

Na opinião de Carlos Queiroz, o seguro é a forma de proteção que a sociedade criou para lidar com eventos fortuitos incertos dentro de uma mensuração de riscos. Ele é transversal na nossa economia e está presente na vida de todos e todos os segmentos econômicos, contemplando desde as pessoas mais humildes até as que tem mais poder aquisitivo.

Quando o assunto é catástrofe, o seguro está muito voltado para o público que tem menos condição financeira e que acaba por se colocar ou se submeter a situações de maior risco, como é o caso de catástrofes naturais. A essência do seguro é a proteção não só de bens materiais, mas também do nosso bem mais precioso que é a vida e a saúde.

Ao falar em eventos fortuitos incertos, lembramos do binômio que faz parte da técnica do conhecimento do seguro, que é a questão da frequência severidade. Isso porque, existem eventos que são frequentes e outros menos frequentes, com maior ou menor severidade. “E a catástrofe é justamente um evento de baixa frequência, principalmente aqui no nosso País, mas de grande severidade e capaz de mudar a vida das pessoas de uma determinada localidade”, pontuou.

Em observância do aumento da ocorrência de situações catastróficas no Brasil, principalmente ligadas a chuvas torrenciais, deslizamentos de terra e desabamentos, a Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) vem, já há algum tempo, promovendo mudanças regulatórias, com objetivo de flexibilizar a elaboração e a criação de novos produtos, na esperança de que o engenho dos atuários do mercado e as companhias seguradoras, na medida da sua do seu apetite a risco, possam abranger e aumentar cada vez mais a sua atuação e cobrir riscos diferentes ou antes não cobertos.

A autarquia entende a necessidade de flexibilização, com segurança, principalmente com uma visão protetiva do consumidor. Seu viés regulatório visa sempre o crescimento do mercado e o equilíbrio das relações entre os segurados e os seguradores. “Nós entendemos que a extinção do engessamento de planos estritamente padronizados e abertura, a possibilidade de comercialização

de novas coberturas vem atender a essa demanda ou esse reclamo por cobertura que contemplem riscos catastróficos, de acordo com a necessidade de cada segurado, de cada grupo segurado ou de cada consumidor”, indicou.

A entidade que esse tipo de flexibilização tem a possibilidade de favorecer regiões ou grupos de pessoas suscetíveis de sofrer com uma probabilidade maior de ocorrência de eventos catastróficos. No que diz respeito aos grandes riscos, existem os seguros de responsabilidade civil. Existem muitos produtos registrados na SUSEP que cobrem riscos catastróficos. Também no segmento de responsabilidade tem o segmento Rural, que passou por um uma catástrofe muito grande, localizada principalmente na região centro sul do País, nos anos de 2021/2022. Foram perdas astronômicas dentro desse ramo, mas o seguro realmente fez seu papel, garantindo que muitos agricultores e produtores de diversos portes pudesse dar prosseguimento as suas atividades.

“Tivemos um suporte muito grande para a continuidade do agro, que é importantíssimo para a nossa nação atualmente. E essa atuação das seguradoras diante da questão climática de 2021 e 2022 da região Centro Sul do país foi fundamental para a continuidade da nossa atividade agrícola e foi também acompanhada de perto também pela SUSEP”, pontuou.

Em sua fala, Queiroz também frisou o papel do resseguro em todo esse sistema de pulverização e dispersão dos riscos e frisou a importância do advento da letra de risco de seguro. Aprovada no passado, a LRS está em fase de regulamentação. E a autarquia já tem recebido sondagens para a criação da sociedade seguradora de propósito específico. Por fim, o palestrante falou sobre as agendas que estão em discussão na SUSEP, no âmbito do governo federal. “A partir de 2024 será desenvolvida uma política nacional de acesso ao seguro e isso conversa muito aqui com a questão da inclusão do seguro e certamente a questão catastrófica também será contemplada, pois faz parte de um desenvolvimento lógico”, afirmou Queiroz.

A Mediação dos Seguros Inclusivos - Caso de Angola

O Angolano Gabriel Canguenza falou sobre como comercializar esse produto diante de tantas plataformas existentes e da figura do corretor de seguros como player no setor. A problemática dos seguros inclusivos é um tema novo em Angola, porque a legislação só foi aprovada no ano passado. O regulamento para esse produto está em curso junto ao regulador do país. Sendo assim, o executivo refletiu sobre possíveis cenários e o futuro dos seguros inclusivos, principalmente os microsseguros, e a sua respectiva mediação.

Durante sua apresentação, Canguenza discorreu sobre a estrutura dos seguros em Angola. Segundo ele, existem lá cerca de 1230 mediadores de seguros, divididos em agentes de seguro direto, corretores de seguro direto e corretor de seguro direto e resseguro. O processo vai crescendo a medida em que o mercado também amadurece, ao passo que aumenta a rede de mediadores e corretores a nível nacional. “Atualmente essa distribuição é muito tímida. Nós da academia temos feito um esforço muito grande, aliado ao nosso regulador para levarmos os mediadores a qualidade de canal de distribuição de seguro por excelência, para que quando estiver comercializando os seguros inclusivos e os microsseguros a mediação já esteja preparada para leva-los a todos aqueles que precisam de facto destes seguros em Angola.

Segundo o executivo, o país terá um mediador para microsseguros, um mediador exclusivo para os seguros inclusivos e um para micro pensões, figura que vai de fato trazer uma nova dinâmica para o mercado segurador local. Canguenza abordou também a composição da carteira de seguros angolana (market share). A nova lei da atividade seguradora em Angola já permite que operadores estrangeiros abram sucursais ou filiais no âmbito do resseguro. “Deixo o meu recado aqui, para que busquem o setor de resseguros em Angola”, convidou.

Comentou a respeito dos tratados de resseguros em Angola, no âmbito da cedência e sobre o capital mínimo para a constituição de uma seguradora no território angolano. Mencionou, ainda, definições básicas a respeito de inclusão financeira, seguro efetivo, microsseguro, seguro inclusivo e seguro de massas.

“O seguro de vida é muito pouco comercializado dada as circunstâncias e a fraca literacia (letramento) que ainda existe no nosso mercado. Mas esforços estão a ser feitos no sentido de aumentarmos as formas de comunicação, formação e educação financeira, para reduzirmos esse gap entre as pessoas que dominam o seguro e as pessoas que desconhecem a importância de seguro, mas precisam de proteção, de cobertura”, salientou. Concluindo sua fala, o convidado abordou os temas inclusão financeira versus inclusão social e as características, canais de distribuição, produtos e o público alvo dos seguros inclusivos.

Aplicação da IA em Seguros: um facilitador

Ricardo Nishimura falou sobre como as Inteligências artificiais facilitam a comercialização dos seguros inclusivos e também a estruturação do produto. Ele iniciou sua participação destacando que tudo que temos hoje só foi possível depois da digitalização dos processos. “Muita gente faz questionamentos a respeito do que fazer, quando adotar a inteligência artificial. A primeira coisa é determinar a necessidade. A aplicação ou não vem da necessidade de uma seguradora aumentar a receita ou reduzir um risco, reduzir despesas etc. Isso porque, a IA pode ser utilizada e diversas áreas.

Em seu painel, Nishimura apresentou alguns cases, mostrando que a tecnologia pode ser usada em diversas áreas onde exista uma atividade que tenha, por exemplo processos, repetitivos e com regras definidas. “Podemos falar tanto no uso de IA para automatização de processos operacionais, num motor de recomendação de vendas, quando falamos de seguros inclusivos, que abrangem uma distribuição maior de um seguro, ou de massificar um seguro. Implica em custos operacionais mais baixos ou quando queremos atingir um público específico, utilizando dados para chegar numa característica, numa oferta”, explicou.

A Inteligência Artificial também pode ser usada na redução de fraude, utilizando-se um padrão que possa ser aplicado e depois se torna um processo dentro da empresa. Já existe a aplicação de IA em muitas coisas que utilizamos diariamente, como, por exemplo, o buscador do Google e o app Waze. Na visão do executivo, falar de aplicações ajuda as fixar o entendimento. E para trazer luz ao tema, ele falou sobre declaração de saúde e as possibilidades de aplicação para os processos do ramo, como ferramentas para detecção de fraude, os benefícios para uma seguradora com a padronização de processos e otimização do tempo de análise, além da diminuição do tempo de resposta para os segurados, diminuição do custo operacional e mitigação de fraudes.

Outro tópico abordado pelo painelista foi aceitação e preço. “Podemos criar novos nichos de mercado. A partir dos dados de saúde podemos atender esportistas, uma vez que conseguimos acompanhá-los em detalhe. É possível também fazer coisas mais personalizadas usando algumas ações/rotinas como gatilho, como enviar uma mensagem para uma pessoa que pratica exercícios todas as manhãs”, exemplificou.

Outro exemplo de aplicação da IA é no atendimento ao cliente, no pós-venda, no agendamento de consultas ou nos documentos de perguntas mais frequentes das companhias seguradoras. Um sistema pode usar esse documento como base e a partir daí, com linguagem natural fazer as respostas. “Posso falar também da questão de onboarding de clientes, no qual a seguradora solicita o envio do balanço para analisar o contrato de seguro garantia. O sistema pode atuar buscando o menor custo operacional, menor incidência de erro, satisfação de cliente etc”, comentou.

A IA também pode ser aplicada na análise de documentos relacionados a situações de sinistros, realizando a leitura de texto, imagens e até mesmo na conferência de dados de uma certidão de óbito, documento que as empresas pedem para análises de seguros de vida. “Existem vários ângulos, diferentes possibilidades de abordagem em relação a inteligência artificial. Porém eu queria trazer aqui que é algo simples que está sendo utilizado atualmente e tem muito a evoluir também”, assegurou.

Para Nishimura, os principais ganhos com a IA são eficiência operacional, redução de risco,

mitigação de risco, melhoria na mitigação de fraude e a possibilidade de os especialistas cuidarem de fato dos casos complexos. “Temos que usar a inteligência artificial como um aliado tecnológico contribuindo para a evolução do nosso mercado”, concluiu.

Seguro de Saúde Inclusivo: Uma realidade?

Professor Guillermo compartilhou um caso de implementação de seguros inclusivos na Bolívia e provocou o mercado brasileiro a respeito de seguro saúde. Dividida em quatro partes, sua apresentação contemplou os seguintes temas: problema; Sistema Nacional de saúde; seguro de saúde privado, entidade de serviços de saúde pré-pagos. Quando os trabalhadores independentes bolivianos sofrem de uma doença eles não têm acesso a serviços básicos de saúde a preços razoáveis. Vale destacar que o país é campeão no ranking de taxa de emprego informal, que chega a 85%, bem acima da média da América Latina, que é de 56%.

A Bolívia destina muito pouco da verba total do governo para a saúde (8,9%), o valor é inferior a verba do Haiti. O percentual da Colômbia, por exemplo, é de 18,3%, chegando a 26,1% na Costa Rica. A segurança social da nação protege apenas 17% da sua população (empregados). “E é por isso que foram criados os seguros públicos não contributivos. Quando fui vice-ministro da saúde eu tive o privilégio de criar o seguro nacional de maternidade e infância, em 1996, que oferece benefícios, uma cobertura geral e gratuita a mães e seus bebês. No mesmo ano, também criei o seguro nacional para adultos”, contou.

O seguro de maternidade e infância contribui para a queda da mortalidade infantil e para o crescimento da cobertura institucional do de nascimento. Outros tópicos abordados por Guillermo foram a Lei de Seguros e gastos privados com saúde foram. Os seguros de saúde sofreram uma queda significativa na Bolívia no período da pandemia, mas depois voltaram a apresentar crescimento. Para o palestrante, o êxito obtido pelo ramo se deve a atividade das seguradoras em micro finanças. Nos anos 80, o país foi um líder mundial em micro finanças e essa experiência se expandiu por toda a América Latina. E o sucesso das micro finanças permitiu que muita gente tivesse aos serviços financeiros.

“A OPS OMS define oferta de saúde como a existência concreta de serviços destinados a promover, prevenir, recuperar e reabilitar a saúde de uma população alvo nas condições de pessoas e do ambiente, incluindo recursos humanos, físicos e tecnológicos”, sinalizou. O pesquisador fechou sua exposição revelando como desenhou o produto que recebeu o prêmio internacional pela fundação INNOVASALUD – Premio Empreendedores por la Resiliencia 2023- e o reconhecimento da Swiss Re Foundation.

Após as palestras Eugênio Velasquez e Tiago Moraes contribuíram nessa edição do Café com Seguro promovendo o debate dos temas discutidos.

Assista a live completa no canal da ANSP

<https://www.youtube.com/watch?v=dT4ByFaxX5s>

Fonte: Oficina do Texto, em 07.11.2023