

Por Talíssia Nezello (*)



O mercado de seguros desempenha um papel vital na economia global, proporcionando estabilidade financeira e proteção contra imprevistos para pessoas e empresas. Nos últimos anos, a revolução tecnológica, com destaque para a inteligência artificial (IA) e softwares de automação, tem impulsionado uma transformação profunda nesse setor.

Em 2022, a IA se tornou acessível a todos, mas sua presença no mercado de seguros é bem anterior. Agora, ela está sendo aplicada de forma efetiva, tornando-se uma aliada essencial para a sustentabilidade do setor, sobretudo na análise de dados e cenários complexos que fazem parte do mercado segurador. Além disso, desempenha um papel crucial em atividades mais operacionais, como a precificação de riscos, automação de processos, detecção e prevenção de fraudes e análise de vastos conjuntos de dados de saúde, por exemplo.

De acordo com um estudo da consultoria Next Move Strategy, 24% das empresas do setor de seguros já utilizam a IA para aprimorar operações, como a subscrição de apólices, avaliação de sinistros e administração de políticas. Isso não apenas reduz os custos operacionais, mas também acelera o atendimento ao cliente e minimiza erros humanos.

O mesmo estudo prevê que o mercado global de IA movimentará cerca de US\$ 206 bilhões por ano e deve atingir quase US\$ 2 trilhões em 2030. Graças a algoritmos avançados, as seguradoras agora podem analisar grandes volumes de dados em tempo real, permitindo uma avaliação mais precisa dos riscos. Isso resulta em preços mais competitivos para os clientes e, ao mesmo tempo, ajuda as seguradoras a minimizar perdas devido a falhas na avaliação de riscos.

A IA também tem potencial para melhorar a experiência do cliente. Chatbots, robôs e assistentes virtuais estão se tornando comuns nos atendimentos em sites e outros canais de comunicação, fornecendo respostas rápidas a perguntas frequentes e assistência personalizada. Isso economiza tempo para os clientes e permite que as seguradoras ofereçam um atendimento mais eficaz. A detecção de fraudes também se beneficia da IA, já que os algoritmos de aprendizado de máquina identificam padrões suspeitos em dados, auxiliando na prevenção e investigação de fraudes de maneira mais eficaz.

No mercado de seguros, a inovação não se limita aos sistemas internos, mas se estende à conectividade e interação com o mercado como um todo, incluindo o consumidor final. A inteligência artificial já está em uso básico, e a capacitação dessa ferramenta continuará a se aprofundar, resultando na criação de centros de excelência que estabelecem padrões importantes para as empresas, sem comprometer a autonomia das áreas.

Um exemplo notável é a atuação da WTW, que utiliza robôs em diversos setores e tornou o Brasil um centro de referência para o uso de automação e IA na América Latina. Com processos internos cada vez mais diferenciados, automatizados e eficientes, o olhar fica cada vez mais voltado para oferecer consultoria de riscos aos clientes, auxiliando-os na tomada de decisões informadas.

Apesar dos inúmeros benefícios, a tecnologia, a IA e a inovação suscitam preocupações sobre privacidade e ética. É crucial que as empresas utilizem essas tecnologias de forma responsável e transparente, protegendo os dados dos segurados e garantindo sua utilização ética. Além disso, é essencial promover uma cultura de segurança cibernética entre os funcionários, uma vez que o erro humano representa 55% das violações cibernéticas, de acordo com o relatório "Reported Claim Index" da WTW.

A inovação é uma transformação, e a tecnologia e a IA estão revolucionando o mercado de seguros, tornando-o mais eficiente, justo e centrado no cliente. À medida que a tecnologia continua a evoluir, podemos esperar mais inovações que aprimorarão ainda mais a indústria de seguros e oferecerão proteção mais abrangente e personalizada tanto para indivíduos quanto para empresas.

(*) **Talíssia Nezello** é Head de Operações e Tecnologia da WTW Brasil.

(27.12.2023)