

Por Voltaire Marensi (\*)



Tenho escrito em artigos anteriores minha preocupação no que tange a reforma do nosso Código Civil e também do PLC número 29, de 2017, apresentado pelo IBDS, que em boa hora revoga o vetusto Decreto-Lei número 73/66 e também dispositivos que tratam do contrato de seguro. Quanto a revogação de dispositivos insertos no Código Civil minha preocupação se baseia no choque de normas legais que sofrerão alterações com a própria reforma daquele diploma legal, que cuida dos contratos em espécie dentro do Capítulo a ele inerente.

A outra preocupação, ou quiçá, minha inquietude é pertinente a nova era em que a inteligência artificial a cada dia apresenta suas novidades e inovações nesta esfera contratual.

Ela, inteligência artificial, no setor de seguros está redefinindo a maneira como as seguradoras operam e interagem com os seus clientes. Esta revolução tecnológica traz consigo uma série de benefícios e desafios, moldando um novo panorama à indústria.

Pois bem. Não se ignora o seu desempenho posto que existe um papel crucial na automação de tarefas rotineiras, acelerando processos de subscrição, precificação e liquidação de sinistros. Isso não apenas aumenta a eficiência, mas também reduz os custos operacionais, proporcionando economias significativas para as seguradoras.

Com algoritmos de aprendizado de máquina, as seguradoras podem analisar grandes volumes de dados para avaliar riscos de forma mais precisa, sem se valer de situações que aleguem pretensos agravamento de riscos como é uma vertente no momento da liquidação do sinistro.

Modelos preditivos baseados na inteligência artificial permitem uma subscrição mais personalizada, resultando em políticas mais ajustadas às necessidades individuais dos segurados.

De outro giro, se fortalecem as defesas contra fraudes no setor de seguros. Algoritmos sofisticados podem identificar padrões suspeitos e comportamentos não usuais, reduzindo significativamente as perdas devido a atividades fraudulentas.

O aprimoramento de inclusão de assistentes virtuais e com recursos baseados e avançados aliado a uma metodologia integrada, baseadas na inteligência artificial transformarão a cada dia que passa a interação entre seguradoras e clientes. Respostas mais rápidas e personalizadas, juntamente com processos simplificados, contribuem para uma experiência do cliente mais positiva e esmerada.

De outra banda, o julgamento de processos que aportam na justiça deverá sofrer novos métodos tecnológicos que a própria inteligência artificial possa, talvez, orientar a pessoa física do magistrado em uma máquina robótica que se transformaria em um primeiro momento, em algo surreal.

Não estou profetizando nada a não ser considerações que perpassam no mundo atual e que todos já somos sabedores.

Em razão destas desprezíveis considerações futurológicas apesar dos seus benefícios, a implementação da inteligência artificial no setor de seguros levanta questões éticas e de privacidade. A transparência na utilização de algoritmos, bem como a proteção dos dados do segurado, são preocupações que precisam ser abordadas de forma diligente e sensata.

À medida que a tecnologia continua a evoluir, é possível antecipar avanços ainda mais significativos. Desde a personalização extrema de políticas até a automação completa de processos de sinistros, a inteligência artificial deverá continuar conduzindo o futuro do setor de seguros.

Em ligeira síntese, a integração da inteligência artificial no setor securitário representa uma transformação profunda, otimizando processos, melhorando a precisão e elevando a experiência do próprio cliente.

Todavia, impende sublinhar todas estas implicações éticas e de extrema privacidade para garantir um desenvolvimento equilibrado e responsável em um futuro que já é real no setor de seguros.

É o que parece estar perpassando nestes novos tempos de muitos desafios para todos os que militam na área.

(\*) **Voltaire Marensi** é Advogado e Professor.

Porto Alegre, 18/01/2024