

Por Raphael Gregorio

■ A tecnologia não é algo neutro e imutável, mas um compêndio de novidades que tem transformado a forma de trabalho de todos os setores. Em Seguros não é diferente. Nos últimos anos, tecnologias inovadoras, com grande destaque à Inteligência Artificial (IA), mudaram a forma de operar das seguradoras.

É importante lembrar que o setor de Seguros desempenha um papel fundamental nos negócios, sendo um importante elemento estratégico, que contribui para a estabilidade financeira e proteção dos indivíduos e empresas.

Ainda existem muitos desafios, principalmente no que tange o manuseio e a segurança de grandes volumes de dados, a privacidade dos clientes e questões regulatórias. As seguradoras e corretoras terão que garantir, cada vez mais, práticas éticas e segurança robusta para proteger informações sensíveis, além de colaborar com autoridades para desenvolver a legislação, para garantir uma implementação responsável e sustentável da tecnologia.

Por outro lado, estão os benefícios. E esses são muitos. A Inteligência Artificial permite que as seguradoras considerem uma variedade de fatores individuais na determinação de prêmios, resultando em uma precificação mais personalizada e justa para os segurados. Também consegue detectar fraudes, minimizando perdas e mantendo a integridade do setor.

Outro ponto positivo é a melhoria da experiência do cliente. Sistemas de atendimento baseados em Inteligência Artificial proporcionam respostas rápidas e eficientes, elevando a satisfação do cliente e fortalecendo a lealdade à marca. E, por fim, a IA ajuda na eficiência operacional, podendo ser trabalhada na automação de processos para deduzir a carga de trabalho manual, desde a emissão de apólices até a liquidação de sinistros. Isso permite que as seguradoras aloquem recursos de forma mais eficiente e se concentrem em tarefas estratégicas, além de reduzir custos e erros.

Enfim, a Inteligência Artificial está transformando a área de Seguros, proporcionando benefícios substanciais em termos de eficiência operacional, experiência do cliente e gestão de riscos. Claro que alguns desafios precisam ser abordados, principalmente os éticos e regulatórios.

O fato é que o futuro do Setor está indiscutivelmente interligado com a evolução contínua e aprimoramento da inteligência artificial.

Raphael Gregório

é Diretor de Tecnologia na i4pro

(21.02.2024)