

Por David Soto, especialista em Seguros de Softtek

À medida que o ano de 2024 avança, torna-se evidente que muitas das tendências predominantes na indústria seguradora não são repentinas, mas a progressão natural das inovações existentes. Ou seja, elas representam o empenho da indústria em adotar novas tecnologias, em paralelo ao amadurecimento de seus processos no que tange às suas integrações e aplicações.

Diante deste cenário, segundo David Soto, especialista em Seguros de Softtek, cinco tendências vêm impulsionando a eficiência operacional do setor e fortalecendo as relações das seguradoras com seus clientes. São elas:

### **1. IA Generativa**

A Inteligência Artificial Generativa está pronta para transformar a indústria ao melhorar a avaliação de riscos, otimizar processos e melhorar as experiências dos clientes.

Com um recente crescimento na sua utilização e popularidade, espera-se que o seu impacto no panorama profissional seja ainda mais significativo neste ano.

Capaz de lidar com a análise de um alto volume de dados não estruturados, a IA será usada para modelagem preditiva, resumo de apólices e análise qualitativa. Isto levará a campanhas de marketing mais personalizadas e processamento automatizado, impulsionando o progresso na hiperpersonalização e gerando maior participação do cliente ao criar produtos adaptados a cada perfil.

Embora não seja nova no setor dos seguros, espera-se que o impacto da IA e das análises avançadas aumente, oferecendo um potencial de transformação significativo ao setor.

Nesse sentido, sua abordagem consistirá na adoção de soluções orientadas para a eficiência operacional, em conjunção com a utilização de dados em tempo real, para estimular a automatização do mercado de análises de seguros e a otimização operacional; na melhoria dos modelos de preços preditivos e sua adaptação às necessidades de cada cliente; e no aprimoramento dos processos de subscrição, avaliação dos riscos e simplificação no processo de tratamento de reclamações.

Além de melhorar a eficiência e a satisfação do cliente, a IA também poderá ajudar a reduzir significativamente as reclamações fraudulentas, tornando o processo de seguro mais eficiente e confiável, tanto para os fornecedores como para os segurados.

### **2. Automatização de processos**

O setor de seguros vem implementando a automatização de processos (RPA) há anos, mas agora a ênfase será em ir além de apenas otimizar o tempo e os custos, garantindo que a automatização acrescente valor.

A hiperautomação será cada vez mais relevante, maximizando o uso da informação em diferentes áreas da empresa. E isso inclui desde dados específicos da indústria até ERP, CRM e outras fontes internas.

Somado a isso, também é esperado um aumento no volume de vendas gerado pela automatização da aquisição de clientes por meio de diversos canais, bem como a inclusão de

processos automatizados na definição de cobertura, assinatura de contratos e gestão de queixas, todos tratados de forma fluida.

### **3. Cloud computing**

A adoção do "Cloud Computing" no setor de seguros continuará crescendo, com foco em melhorar a eficiência operacional e a escalabilidade.

As companhias de seguros estão aproveitando, cada vez mais, plataformas de dados e inteligência artificial para otimizar a gestão de dados, melhorar a subscrição de apólices, detectar fraudes e melhorar as experiências dos clientes.

A mudança para a adoção da nuvem é uma parte fundamental dos esforços de modernização da indústria de seguros, permitindo melhorias significativas na eficiência operacional e na velocidade de aquisição de dados.

A transformação digital, apoiada pela computação em nuvem, é crucial para oferecer uma experiência de cliente superior e mais completa no setor de seguros.

As empresas que adiarem esta transição podem ficar para trás em relação aos seus concorrentes.

### **4. Core modernização**

A modernização do "Core" de seguros para atender à demanda de velocidade do mercado é mais do que uma tendência, é uma ação necessária. Muitas seguradoras ainda utilizam arquiteturas de "Core" obsoletas, comprometendo a eficiência operacional.

Agora, as seguradoras estão se concentrando em migrar para novas versões de "Core", modernizadas e que são baseadas na nuvem.

Elas também estão adotando práticas de low-code/no-code para gerar rapidamente novas capacidades ou facilitar a integração com outros serviços.

As arquiteturas modernas centram-se na aplicação de serviços, o que permite tempos de comercialização muito mais curtos, que beneficiam todo o ciclo de vendas e gestão de clientes.

### **5. Seguros incorporados**

O seguro incorporado (ou embutido) está revolucionando o setor ao permitir parcerias entre empresas não seguradoras, como fabricantes de automóveis e varejistas, e provedores de seguros, oferecendo cobertura diretamente desde o ponto de venda.

Esta abordagem difere dos modelos tradicionais e pouco flexíveis, e inova ao incorporar seguros dinâmicos baseados no uso e que se ajustam às necessidades individuais, oferecendo proteção oportuna e integrada dentro das atividades cotidianas.

Tecnologias-chave, como Cloud Computing, Inteligência Artificial, Machine Learning, APIs, blockchain e a IoT (sigla em inglês para Internet das Coisas), são fundamentais para facilitar os seguros embutidos.

Isso porque tais tecnologias permitem o intercâmbio de dados em tempo real, a escalabilidade, serviços personalizados, uma segurança melhorada e um tratamento eficiente das queixas, abrindo caminho ao desenvolvimento e à tomada de decisões estratégicas. As seguradoras são incentivadas a colaborar com facilitadores digitais para aproveitar estas tecnologias e prosperar no mercado de seguros integrados, um nicho em forte expansão.

A adoção, ou mais precisamente, o aumento da maturidade das organizações em áreas como a inteligência artificial e a computação em nuvem destaca o compromisso mais profundo com a centralidade do cliente, a eficiência operacional e a adaptabilidade e a tendência sempre iminente

que é se manter competitivo.

**Fonte:** Vianews, em 15.03.2024