

SeguroPod #8: Inovação e eficiência através da implementação da Inteligência Artificial



- O oitavo programa da série sobre inovação no mercado de seguros do canal SeguroPod mostra como a Inteligência Artificial, associada a tecnologia, é importante para o crescimento e ampliação dos negócios
- O convidado é Sergio Miotto, Diretor de Tecnologia da Tokio Marine. Ele fala sobre a Inteligência Artificial e outras tecnologias em uso no mercado de seguros e os impactos na experiência de usuários e clientes
- Miotto também explica como tem sido o papel brasileiro em um cenário global de inovação, bem como os avanços tecnológicos no mundo e os desafios para implementação em massa

Inteligência Artificial é aliada

Não só no mercado de seguros, mas em toda indústria, a Inteligência Artificial é uma poderosa aliada. Um dos exemplos é uso da IA na medicina, com o uso de tecnologia de realidade aumentada. Hoje, a tecnologia é usada para treinamento e aulas em medicina.

“Recentemente eu tive o prazer de testar uns óculos que vêm sendo usados nos Estados Unidos para testar tratamentos alternativos por meio da realidade aumentada”, afirma Sérgio Miotto

Miotto explicou que a tecnologia permite, por exemplo, que se veja claramente um órgão do corpo humano.

Para ele, não é difícil imaginar que essa tecnologia poderá ser usada futuramente pelo mercado de seguros na análise de sinistro, por exemplo, ou até mesmo para definir o cálculo do risco. No entanto, Miotto lembra que hoje essa novidade tecnológica tem custo elevado, o que dificulta o uso em massa.

Do Brasil para o mundo

Desde 2017, a Tokio Marine tem usado a Inteligência Artificial em produtos e serviços. O primeiro processo a contar com a IA foi o de pagamento de notas fiscais do sinistro, seja de fornecimento de peças ou serviços em oficinas. A tecnologia usada: a OCR, ou seja, o pagamento é feito a partir do reconhecimento ótico do documento. Já a Machine Learning vem usada nas ações de combate às fraudes.

Os avanços na empresa brasileira levaram o País a contar com um Innovation Lab, laboratórios que

existe apenas cinco cidades no mundo, entre elas, Tokio, a capital japonesa onde está localizada a matriz da seguradora. “No Brasil, nós somos muito reconhecidos pelos canais digitais e pela implementação da Inteligência Artificial”.

Confira ainda outros tópicos desta conversa:

- SuperApp é ferramenta para agregar valor
- Seguro Auto: Inteligência artificial é usada para a pré-orçamentação em caso de sinistro e até informa danos estruturais
- Quando se fala em soluções tecnológicas, inclusive na IA, é sempre necessário buscar a evolução contínua
- Otimizações refletem em toda a cadeia do mercado seguros
- A IA está em diversas áreas dentro de uma seguradora, como o departamento jurídico, de análise de sinistro entre outros
- Desafios passam por identificar áreas que IA pode auxiliar, avaliação constante e difundir a nova tecnologia
- Plataforma de inovação envolve todos da Tokio para que possam sugerir ideias de inovação

[O programa SeguroPod, série #Inovação, pode ser conferido, na íntegra, no Youtube da CNseg, bem como no Spotify](#) e nos principais agregadores de podcast

Desafios do mutualismo e do pacto intergeracional na indústria de seguros

- O mutualismo é um princípio fundamental no setor de seguros, onde as contribuições de muitos pagantes de prêmios são usadas para pagar as perdas de um número relativamente pequeno de segurados que sofrem sinistros
- Por exemplo, no seguro de automóveis, cada segurado contribui para um fundo que será utilizado para cobrir os custos de reparos ou substituição de veículos para aqueles do grupo que sofram acidentes ou roubos durante o período do contrato
- A expectativa é que a maioria dos segurados não precise acionar o seguro, permitindo que a seguradora gerencie e distribua os recursos eficientemente entre os sinistros que ocorrerem

O pacto intergeracional em Seguros de Saúde e Previdência

Em seguros como saúde e previdência, entra em cena o conceito de pacto intergeracional. Nos seguros de saúde suplementar, por exemplo, os mais jovens geralmente são mais saudáveis e, portanto, menos propensos a usar serviços de saúde intensivamente, o que ajuda a equilibrar os custos para os segurados mais velhos, que tendem a utilizar mais esses serviços. A manutenção de um grupo diversificado por idade é essencial para manter as mensalidades acessíveis para todos os segurados.

Desafios atuais e futuros em Seguros de Saúde e Previdência

O modelo atual enfrenta desafios à medida que a população envelhece. No caso dos planos de previdência, a dinâmica é similar: a força de trabalho atual financia as aposentadorias dos atuais beneficiários. Contudo, com o aumento da proporção de aposentados em relação à população economicamente ativa, como observado no Brasil, o sistema começa a enfrentar pressões financeiras significativas.

Seguros de Saúde e Previdência: implicações e soluções possíveis

A gestão desses modelos exige um equilíbrio delicado e contínuo. As soluções para esses desafios não são simples e requerem um entendimento profundo dos mecanismos de mutualismo e pacto intergeracional. Políticas públicas e práticas de mercado precisam evoluir para garantir a sustentabilidade desses sistemas frente às mudanças demográficas e econômicas. Explorar novas estruturas de produtos, incentivar a inclusão de jovens e adaptar as políticas à realidade demográfica são passos cruciais para a manutenção da viabilidade dos seguros e previdência.

As gerações futuras e os Seguros de Saúde e Previdência

Entender esses conceitos é crucial para o desenvolvimento de soluções inovadoras que garantam a segurança e a tranquilidade das futuras gerações, sem sobrecarregar qualquer segmento da população. O desafio é grande, mas a conscientização e a colaboração entre governo, seguradoras e a sociedade podem levar a soluções eficazes e justas.

Fonte: CNseg, em 09.05.2024