

## **Apesar das vantagens, a implementação da inovação no setor de seguros deve ser realizada com uma abordagem global e holística**

O uso da IA Generativa (IAGen) está sendo aplicada em diversas empresas do Brasil, sucedendo ao uso contínuo nas operações, principalmente no mercado de seguros, que necessita agilidade na avaliação de riscos e coberturas. Uma pesquisa recente da [Bain&Company](#), diz que o uso da tecnologia deve otimizar as funções dos corretores de seguros e ajudar clientes em tarefas mais simples, gerando uma economia em cerca de US\$50 bilhões ao ano, um aumento de até 20% na receita e redução dos custos de 5% a 15%.

Para o diretor comercial e de marketing da MAG Seguros, Nuno David, os proveitos da inovação, tanto para as seguradoras quanto para os próprios segurados, agilizam e otimizam processos que antes denotavam de mais tempo.

“A IA permite segurança em processos e otimização de tempo. Um exemplo é a detecção de fraudes, como uma das formas que identifica comportamentos fraudulentos e beneficia não apenas o segurado, mas também a seguradora, pois inclui o reconhecimento das solicitações de indenizações adulteradas, bem como a constatação dos padrões de fraudes por parte de determinados segurados”, complementa Nuno.

Outro aspecto sobre as transformações das avaliações de risco em seguros, são os impactos da IA nas avaliações de risco e à capacidade de processar uma quantidade massiva de dados de maneira rápida e eficiente, sendo possível analisar uma ampla variedade de informações, como o histórico de sinistros, os dados demográficos, as condições climáticas, os relatórios de inspeções, os registros médicos e até mesmo os dados provenientes de sensores em tempo real.

Além disso, a tecnologia é capaz de identificar padrões e estabelecer correlações de dados que permitem a detecção de fatores de riscos sutis e complexos, oferecendo mais precisão às análises das companhias de seguro.

“Apesar das vantagens, a implementação da IA Generativa no setor de seguros deve ser realizada com uma abordagem global e holística, levando em consideração aspectos particulares de cada indústria e segmento de negócio”, complementa Nuno.

## **Como a inovação pode impulsionar as vendas em até 38% com a personalização de ofertas?**

O estudo do [Boston Consulting Group \(BCG\)](#) destacou o impacto da IA generativa em áreas como pagamentos, atendimento ao cliente e gestão de riscos. Foi constatado que ela permite criar experiências personalizadas, adaptando-se ao histórico de comportamento e às preferências dos clientes.

Segundo o BCG, o uso da IA Generativa pode resultar em ganhos médios de 25% a 35% na cadeia de valor do segmento de pagamentos, impulsionando as vendas em 28% a 38% através da personalização de ofertas.

No atendimento ao cliente, um "bot" automatizado de tratamento de sinistros é capaz de tratar entre 40% e 50% dos incidentes, incluindo a resolução de 25% a 30% dos sinistros sem qualquer intervenção humana. No back-office, a tecnologia promove eficiência no monitoramento de métricas de gestão e na elaboração de relatórios de riscos e compliance de forma automatizada, reduzindo custos com horas de trabalho especializado.

**Fonte:** MAG Seguros/Fala Criativa, em 30.09.2024.