

## **Pesquisa do SAS aponta também que empresas do setor têm preocupação acima da média com as implicações éticas e regulatórias dessa inovação**

A inteligência artificial generativa se comprovará benéfica ou problemática para o setor de seguros? Um novo estudo, que explora o uso da [IA generativa em seguros](#), aponta que 9 em cada 10 seguradoras têm planos de investir em IA generativa no próximo ano. O entusiasmo é palpável, mas os dados do levantamento também mostram que as implicações éticas e regulatórias da inovação continuam preocupando as empresas, embora a capacidade analítica prometa ajudar o setor a enfrentar seus maiores desafios.

O estudo [“Your journey to a GenAI future: An insurer’s strategic path to success” \[Sua jornada para o futuro com IA generativa: o caminho estratégico de uma seguradora para o sucesso\]](#) é resultado de levantamento global multissetorial realizado pelo SAS, empresa de dados e IA que atende 47 das 50 maiores seguradoras do mundo, e pela Coleman Parkes Research Ltd. O estudo mostra como seguradoras de todo o mundo vêm implementando, definindo orçamentos e criando estratégias em torno da IA generativa, e se baseia em informações coletadas de 236 tomadores de decisão do setor. Resultados suplementares de seguros e outros setores (como bancos, saúde, ciências da vida e governo) podem ser comparados e contrastados no painel interativo de [dados de pesquisas sobre IA generativa](#) do SAS.

“O setor de seguros é reconhecidamente lento, mas as seguradoras estão se revelando pioneiras em GenAI, demonstrando investimentos significativos em GenAI e grande entusiasmo”, diz Franklin Manchester, consultor geral de seguros do SAS. “Não se trata de uma bolha de IA prestes a estourar, o que é bom, mas é evidente que o setor de seguros, assim como outros setores, tem obstáculos a superar”.

Confira três principais conclusões da pesquisa:

### **As seguradoras avançam com a IA generativa**

Considerando que 89% dos entrevistados do setor de seguros planejam investir na GenAI em 2025, 92% deles já têm um orçamento dedicado.

Entre as metas do setor relacionadas ao investimento, as três principais são:

- Aumento na satisfação e retenção de clientes (81%, a mais alta de qualquer segmento do setor)
- Redução de custos operacionais e ganho de tempo (76%)
- Gestão de riscos e medidas de compliance aprimoradas (72%)

No momento, dois terços (68%) dos profissionais de seguros entrevistados dizem usar a IA generativa de alguma forma no trabalho pelo menos uma vez por semana. Cerca de 1 em cada 5 (22%) afirma usar a tecnologia diariamente. Embora apenas 11% tenham dito que sua organização já implementou totalmente a IA generativa, outros 49% indicaram estar em processo de implementação.

“A GenAI não é uma solução milagrosa, mas as seguradoras têm percebido sua capacidade de revelar várias outras peças do quebra-cabeça, inclusive em áreas que antes se mostravam bastante difíceis, como a ingestão de dados não estruturados”, afirma Joe Rowe, líder de dados e IA para seguros da Accenture no Reino Unido, Irlanda e África. “Sinistros e subscrição são os principais exemplos de como a IA generativa ajuda a extrair insights e tomar decisões melhores.”

### **O setor de seguros expressa maior preocupação com a ética da IA generativa do que outros setores**

Os tomadores de decisão do setor de seguros se mostraram um pouco mais preocupados com a ética da IA generativa do que seus colegas de outros setores. Entre os entrevistados do setor de seguros, 59% indicaram preocupação com as implicações éticas da GenAI em sua organização, o que contrasta com a média de 52% nos demais setores.

Apesar da preocupação mais acentuada das seguradoras, os planos de governança e monitoramento – esforços que incluiriam a criação, a implementação e a manutenção de estruturas éticas – continuam em andamento:

- Apenas 5% dos entrevistados do setor de seguros descreveram a estrutura de governança de GenAI de sua organização como “bem estabelecida e abrangente”
- 57% relataram que as estruturas estavam “em desenvolvimento”
- 27% consideraram as estruturas “ad hoc ou informais”
- 11% disseram que estruturas éticas eram “inexistentes”

“O uso da GenAI está avançando rapidamente, mas para desenvolvê-la de forma responsável, as seguradoras devem ter um alinhamento entre pessoas, processos e tecnologia, todos trabalhando juntos para conduzir os casos de uso da experimentação para as operações e a produção”, diz Rowe. “A governança adequada exige foco e investimento”.

Em consonância com outros setores, os profissionais de seguros apontaram privacidade (75%) e segurança (73%) de dados como as principais preocupações relacionadas ao uso da IA generativa dentro da organização. Não é de se estranhar: as fraudes cometidas por cidadãos usando a GenAI – e os criminosos experientes que empregam a tecnologia para fraudes em grande escala e crimes financeiros, como lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo – estão aumentando. Na corrida tecnológica contra fraudes, a IA generativa pode muito bem se tornar indispensável para acompanhar o ritmo dos criminosos.

### **As seguradoras buscam respostas para a escassez de dados.**

Complementando a preocupação em relação à ética da IA estão as preocupações com compliance regulatório. Apenas 1 em cada 10 (11%) dos entrevistados do setor de seguros relatou que sua organização está totalmente preparada para cumprir com as regulamentações atuais e futuras da IA generativa. Casos de uso de GenAI implementados de forma ética atraem o interesse das seguradoras.

Por exemplo, grandes modelos de linguagem (LLMs) exigem grandes quantidades de dados que talvez não estejam disponíveis nos sistemas existentes de produção para tratar adequadamente casos extremos. Há uma grande carência de grandes conjuntos de dados, analisados para detectar vieses e verificar a qualidade dos dados, no setor de seguros – uma verdadeira escassez de dados.

Por que isso é importante? A qualidade e a quantidade dos dados usados para treinar a GenAI e outros modelos de IA podem ser decisivos para a precisão, a imparcialidade e a equidade dos resultados do modelo nas decisões sobre sinistros e apólices.

Além disso, as seguradoras, como fiduciárias, protegem volumes expressivos de informações pessoais sigilosas e identificáveis. Com o aumento da pressão sobre a privacidade, [dados sintéticos](#) – ou seja, dados artificiais fabricados para imitar de forma realista os dados do mundo real, usados para enriquecer os conjuntos de dados existentes sem comprometer a privacidade do cliente – podem ser uma solução.

Mais de um quarto (27%) dos entrevistados relataram o uso de dados sintéticos; quase um terço (30%) disse considerar ativamente o uso de dados sintéticos e 22% disseram que poderiam considerar o uso.

“Muitos tomadores de decisão do setor de seguros trabalham ativamente em projetos de GenAI capazes de transformar a forma como as operadoras trabalham”, afirma Manchester. “A centelha

inovadora está acesa no setor de seguros, e só podemos alimentar essa chama quando adotamos os princípios da [inovação responsável](#). O que inclui estabelecer e manter políticas e processos que protejam os clientes e a integridade dos dados usados. O próximo passo é claro: as seguradoras precisam adotar estruturas éticas e rigor de dados como principal diretriz para perceber o potencial transformador – e o valor total – da tecnologia”.

**Fonte:** SAS/Ideal, em 04.11.2024.