

Por Marco Yamada (*)

A busca por serviços mais rápidos e eficientes



A utilização da inteligência artificial (IA) gera inúmeras transformações em vários setores da economia, e da mesma forma o mercado de seguros, até mesmo porque a principal matéria prima deste setor são os dados, e a IA chega como uma poderosa ferramenta para analisar conjuntos de dados em curto espaço de tempo, ou até mesmo em tempo real.

No setor de seguros, que fechou o primeiro trimestre com crescimento de 15,3%, de acordo com o relatório da Susep, as inovações tecnológicas vêm remodelando a forma como seguradoras, corretores e clientes operam e interagem entre si, e em muitos casos, apresentam oportunidades para as empresas reinventarem seus modelos de negócio ao criarem produtos que atendam às necessidades da transformação das relações contratuais e de consumo. As empresas mais preparadas em aproveitar essas tecnologias obterão uma vantagem competitiva com eficiência, redução de custos e na experiência do cliente.

Assim como a tecnologia avança rapidamente, o setor de seguros também se transforma, impulsionado por inovações tecnológicas e mudanças no comportamento dos consumidores. Novos produtos, como veículos elétricos e autônomos, soluções digitais e agronegócio, exigem a remodelagem do portfólio das seguradoras.

Seguradoras e insurtechs têm aplicado em seus produtos soluções digitais de ponta, combinando inteligência artificial, big data, blockchain e plataformas de autoatendimento, remodelando a forma de interação com clientes, e buscando serviços mais eficientes, o que se aplica também aos prestadores de serviços credenciados.

Uma das tendências que deve continuar seu crescimento para os próximos anos diz respeito a produtos personalizados, ou seja, deixa-se um pouco de lado os produtos de prateleira e busca-se proteções com foco no perfil do cliente e não somente no produto. Para isso, o uso da IA e da big data são fundamentais para o ajuste adequado do valor dos prêmios de acordo com o perfil de cada cliente.

A análise de padrões de comportamento de consumo, dados climáticos para prever possíveis desastres naturais em velocidades cada vez maiores, só torna possível com a utilização de IA, a fim de garantir uma experiência assertiva para o segurado e para as seguradoras, inclusive para prevenção da prática de fraudes, algo que traz prejuízos bilionários ao setor e aos segurados.

Embora o mercado de seguros no Brasil tenha grande potencial de crescimento e seja relevante para o desenvolvimento socioeconômico do país, trata-se de uma atividade altamente regulada e fiscalizada. Isso, por vezes, atrasa o lançamento de novos produtos, destoando da rápida transformação impulsionada pela expansão e uso de novas tecnologias.

Para aproveitar a dinâmica desta tendência cada vez mais forte de utilização da IA, é a ideia do Sandbox regulatório, onde justamente permite que certas empresas recebam, sob um conjunto de condições especiais simplificadas, autorizações temporárias para operar, com a finalidade de desenvolver modelos de negócio inovadores e testar novas tecnologias experimentais, mediante o cumprimento de certos critérios especiais estabelecidos pelo regulador, ou seja, uma atividade que tem como pilar indutivo uma certa isenção normativo-regulatória dentro de um ambiente experimental.

O Sandbox é uma estrutura inovadora que traz benefícios em termos de novas tecnologias aplicadas aos negócios, dando uma perspectiva positiva pelo lado de seu potencial inovador. De acordo com nota técnica sobre Sandbox, elaborado pela Fundação Getúlio Vargas, dentre os destaques feitos pela Susep para inovações tecnológicas, encontram-se: utilização de machine learning e IA aplicados à aceitação de riscos, precificação, atendimento ao cliente, detecção de fraudes e melhora da oferta; canais de venda via aplicativos mobile; utilização de tecnologias de internet das coisas (IoT) para fins de monitoramento de automóveis; uso do PIX para transferência de recursos; registro dos movimentos da apólice por meio de smart contracts e tecnologia blockchain.

Na linha de desenvolvimento do mercado segurador, temos que levar em consideração o Novo Programa de Aceleração do Crescimento (PAC), que pretende ser um dos catalisadores para o desenvolvimento econômico e social do Brasil, e para discutir e propor recomendações de aperfeiçoamento regulatório de produtos e coberturas securitárias capazes de dar suporte e impulso a este programa, foi criado o Grupo de Trabalho (GT) “Seguros, Novo PAC e Neoindustrialização” tendo como objetivo criar um canal de interlocução entre seguradores, segurados e outros participantes do mercado.

Esse programa reforça a importância do mercado segurador no desenvolvimento social, na medida em que gera oportunidades de melhorias para futuras alterações regulatórias, bem como o potencial de impactar diversos ramos, como o seguro garantia de obras e riscos de engenharia, contribuindo para o crescimento do setor.

É difícil imaginar um setor econômico sem a utilização de ferramentas de inteligência artificial, ainda mais no setor de seguros, cujos dados são a matéria prima para fazer previsões e tomar decisões informadas, que as ajudam em várias operações, desde a precificação, regulação de sinistros até a prevenção de atividades fraudulentas. Portanto, uma certeza há, de que a combinação da experiência com a utilização de grande massa de dados pelas seguradoras proporcionará uma experiência revolucionária em termos de gestão de riscos e benefícios para a jornada do consumidor.

(*) **Marco Yamada** é coordenador jurídico no escritório Mandaliti, com atuação em gestão jurídica do contencioso cível e seguros privados. Mestre em Direito, com especializações em Direito Civil e Processual Civil (ITE), Direito Empresarial (FGV-SP) e Direito Digital.

(25.11.2024)