

Por Weliton Costa, diretor de Desenvolvimento de Negócios América Latina do InsureMO

„No meu último artigo, destaquei cinco vantagens que a Inteligência Artificial (IA) oferece ao trabalho de subscrição, especialmente a capacidade de ajudar a identificar comportamentos suspeitos e calcular as melhores rotas com foco na melhoria logística, por exemplo.

Desta vez, quero tratar sobre as vantagens que a IA traz para a regulação de sinistros, uma etapa obrigatória do processo de execução do contrato de seguro, porque marca a transição da garantia prestada pela seguradora para o adimplemento da indenização.

Uma gestão competente de regulação de sinistros pode consolidar a reputação da empresa no mercado, ampliar resultados financeiros, reduzir custos operacionais, controlar as despesas de pagamentos de indenizações, e melhorar a satisfação do cliente com o atendimento. Abaixo, destaco oito vantagens que o uso de Inteligência Artificial na regulação de sinistros oferece, tanto para as seguradoras quanto para os clientes.

1. Aumento da eficiência e agilidade:

A IA pode automatizar várias etapas do processo de regulação, desde a análise de documentos até a verificação de dados e a comunicação com os clientes. Isso resulta em um tempo de resposta mais rápido para os clientes e menos sobrecarga para os reguladores humanos. Em situações de grandes volumes de sinistros, a IA permite processar um grande número de casos simultaneamente, o que acelera a liquidação dos processos.

2. Redução de erros humanos:

A automação e a análise preditiva minimizam a possibilidade de erros humanos durante o processo de avaliação dos danos, o que contribui para uma tomada de decisão mais precisa e justa. A IA pode realizar uma verificação minuciosa de inconsistências e fraudes nos dados, melhorando a qualidade e a precisão da regulação.

3. Análise de dados em tempo real:

Algoritmos de IA podem analisar grandes volumes de dados em tempo real, considerando informações de diferentes fontes (como vídeos, imagens, relatórios e dados de sensores) para oferecer uma avaliação mais precisa dos danos. Isso permite uma resposta rápida em situações de emergências, como desastres naturais, onde a velocidade de avaliação é crucial.

4. Melhoria na detecção de fraudes:

Sistemas de IA podem ser treinados para identificar padrões incomuns ou fraudulentos em sinistros, como tentativas de exagero ou fraude. Isso contribui para reduzir perdas financeiras e aumentar a confiabilidade do processo de regulação. A IA pode cruzar dados de diferentes fontes para detectar comportamentos suspeitos e alertar os reguladores, otimizando a prevenção de fraudes.

5. Análise preditiva:

Com o uso de modelos preditivos, a IA pode antecipar comportamentos de sinistros com base em dados históricos, comportamentais e de risco, permitindo uma gestão proativa. A IA pode ajudar as seguradoras a estimar de forma mais precisa os custos futuros, ajustando as reservas e os preços das apólices de forma mais eficiente.

6. Redução de custos operacionais:

A automação do processo de regulação permite que as seguradoras reduzam a necessidade de recursos humanos em tarefas repetitivas, resultando em uma diminuição dos custos operacionais. A eficiência na análise e na aprovação de sinistros também pode reduzir os custos associados à gestão e ao processamento de reclamações.

7. Experiência melhorada para o cliente:

A IA pode melhorar a experiência do cliente, proporcionando uma comunicação mais eficaz e personalizada, além de oferecer um atendimento 24/7 por meio de chatbots ou assistentes virtuais. A redução do tempo de espera e a maior transparência no processo de regulação aumentam a satisfação do cliente e a fidelidade à seguradora.

8. Personalização e aprendizado contínuo:

Os algoritmos de IA podem aprender com cada sinistro analisado, ajustando seus critérios de avaliação e tornando o processo de regulação mais personalizado e adequado a cada caso. Isso pode resultar em uma oferta mais precisa de produtos e serviços, bem como em ajustes mais rápidos às mudanças no perfil de risco.

Como fica claro, todas essas oito vantagens tornam a regulação de sinistros mais eficiente, justa e transparente, beneficiando tanto as seguradoras quanto os segurados. Portanto, se a sua empresa ainda não utiliza a Inteligência Artificial nesse segmento, está mais do que na hora de procurar um especialista que torne esse sonho uma realidade!

Fonte: InsureMO /Agência Pauta VIP, em 26.11.2024.