

Em parceria com a Cília Tecnologia, a Seguradora é pioneira na utilização de modelo de Inteligência Artificial para facilitar ainda mais a Jornada do Cliente



Adilson Lavrador, Diretor Executivo de Operações, Sinistros e Tecnologia

Referência em tecnologia no mercado securitário, a Tokio Marine Seguradora anuncia a realização de orçamentação de sinistros de automóveis em minutos por meio de um modelo mais preciso de Inteligência Artificial (IA), com o objetivo de melhorar ainda mais a experiência do Cliente. Em parceria com a Cília Tecnologia, a Companhia é pioneira na utilização dessa ferramenta para o processo de orçamento de reparo do veículo, otimizando a análise dos danos no veículo, sem necessidade de vistoria presencial, além de reduzir o tempo necessário para a liberação de reparos e para o pagamento de indenização no caso de perda total.

Para o Diretor Executivo de Operações, Sinistros e Tecnologia, Adilson Lavrador, esta iniciativa não impacta apenas a Companhia, como todo o setor. “A inovação está no DNA da Tokio Marine e permeia todas as nossas ações. Por isso, é com muito orgulho que anunciamos essa novidade, que tem o objetivo de promover uma experiência ainda melhor para nossos Segurados e Corretores, com autonomia e agilidade”, afirma o executivo.

A ação faz parte de uma série de projetos que vem sendo implementados pela área de Sinistros da Tokio Marine para simplificar a jornada do Cliente, como a integração da Assistência 24h dos Seguros Automóvel e Patrimonial, em que o Segurado pode abrir uma solicitação de maneira totalmente digital apenas com seu CPF ou CNPJ; e o Projeto 72h, também pioneiro no mercado brasileiro, que cobre toda frota segurada e tem como objetivo pagar os clientes em até 3 (três) dias.

De acordo com o Diretor de Sinistros, Laur Diuri, a ideia é trazer cada vez mais celeridade aos processos da Companhia. “Em momentos delicados como na ocorrência de um sinistro ou na abertura de uma assistência, nós queremos que nosso Segurado tenha a tranquilidade de saber que a Tokio Resolve. Por isso, seguimos investindo em melhorias constantes em nossos processos e serviços, sempre com iniciativas inovadoras no mercado securitário brasileiro”, finaliza.

Como a IA funciona

Ao acionar a Seguradora para relatar uma batida, o segurado recebe uma mensagem de WhatsApp com o link para realização da vistoria 100% online. Após clicar no link, ele deve checar seus dados na tela inicial e iniciar o upload das imagens do automóvel, seguindo a indicação dos quadros que aparecem na tela do celular. Esse procedimento é feito sem a necessidade de baixar nenhum aplicativo, basta seguir os modelos de cada uma das fotos que devem ser capturadas, com indicações sobre a posição em que se deve manter o aparelho.

Após a captação das imagens, a Inteligência Artificial atua na identificação dos danos sofridos pelo veículo, baseado em um modelo inovador em 3D que considera não só as peças visíveis, mas também as avarias causadas pela dimensão do impacto. Com base nesse modelo, a ferramenta gera um orçamento das peças, seja para conserto ou troca, e da mão de obra necessária para a execução do reparo, além de também ser capaz de verificar se houve perda total – agilizando a liberação do pagamento da indenização, se for o caso. Todo esse fluxo é realizado em minutos e comunicado ao Cliente e/ou ao Corretor.

Para isso, a Tokio Marine conta com a parceria da Cília Tecnologia, insurtech situada em Goiânia (GO), cuja equipe conta com alunos de graduação, mestrado e doutorado da Universidade Federal de Goiás (UFG) e apoio do Centro de Excelência em Inteligência Artificial, permitindo que a empresa seja um elo entre o mundo acadêmico e o corporativo no desenvolvimento de produtos.

Fonte: Tokio Marine, em 15.01.2025.