

Dados apontam que 92% das seguradoras já investem em tecnologia para acelerar indenizações e entregar apólices sob medida

A inteligência artificial (IA) já é uma realidade que tem transformado o mercado de seguros, reconfigurando por completo a relação dos motoristas com as seguradoras, ao mesmo tempo em que destrava ganhos operacionais expressivos para as empresas do setor. Para se ter uma ideia, segundo a consultoria McKinsey, a IA tem potencial para cortar em até 40% os custos das seguradoras, elevando a produtividade na mesma proporção

O movimento das companhias é estratégico. De acordo com uma pesquisa global do SAS, cerca de 92% das seguradoras já contam com orçamentos dedicados a soluções de IA em 2025, sendo que 89% dessas empresas planejam investir diretamente em inteligência artificial generativa para melhorar o atendimento, acelerar a regulação de sinistros e personalizar apólices conforme o perfil de cada cliente.

Para Marcelo Biasoli, country manager da 123Seguro no Brasil, uma das principais plataformas digitais de seguros da América Latina, “o mercado vive uma transformação estrutural profunda. Historicamente, o setor era visto como algo engessado, com pouca conexão com o dia a dia do cliente. Agora, com a IA, conseguimos entregar um serviço que conversa diretamente com o comportamento do segurado, oferecendo mais transparência, menos burocracia e uma experiência muito mais fluida.”, comenta.

Um dos impactos mais relevantes está na personalização das apólices. Antes baseadas em perfis genéricos, as propostas hoje são construídas a partir da análise de uma gama ampla de dados como idade, histórico de sinistros, localização, comportamento de risco e até estilo de vida. Essa sofisticação só é possível graças à combinação entre IA e big data, que permite uma segmentação mais justa e eficiente dos clientes.

“Sem dúvidas, a IA nos permite entender melhor cada pessoa, criando ofertas sob medida com maior agilidade e precisão. Isso não apenas aprimora a experiência do cliente, como também amplia nossa capacidade de inclusão e acesso ao seguro”, destaca.

Nesse contexto, os marketplaces digitais têm ganhado força como aliados importantes na ampliação do acesso à proteção veicular. Ao reunir diversas seguradoras em um só ambiente, essas plataformas facilitam a comparação de preços e condições, tornando o seguro mais acessível e atrativo para o consumidor. Essa evolução é especialmente relevante em um país onde cerca de 70% da frota ainda não possui cobertura, indicando um enorme potencial de crescimento para o setor.

Além da personalização, a IA também vem revolucionando a regulação de sinistros. Algoritmos avançados são capazes de analisar informações e documentos enviados pelos clientes em tempo real, automatizando liberações de indenizações ou serviços com mais rapidez. Essa agilidade operacional é acompanhada de um importante reforço no combate a fraudes, um dos maiores desafios históricos do setor. Modelos de machine learning identificam comportamentos suspeitos e padrões anômalos com alta precisão, mitigando riscos financeiros.

Olhando para o futuro

O setor também segue atento nas tendências de mercado. Segundo Marcelo, “O uso da tecnologia não se limita à proteção de bens ou vidas, mas está se integrando a um ecossistema mais amplo, como mobilidade urbana, saúde conectada e cidades inteligentes. O futuro do seguro é proativo, adaptável e cada vez mais presente na rotina das pessoas”, comenta.

De acordo com estimativas da Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg), o mercado de seguros automotivos deverá crescer 18% em 2025, impulsionado justamente por investimentos em

tecnologia e inovação — que devem somar cerca de R\$ 20 bilhões no ano.

“Em um ambiente em que eficiência e personalização se tornam obrigatórias, a aposta na inteligência artificial deixa de ser uma tendência e passa a ser uma necessidade competitiva. A transformação digital do setor segurador é irreversível. Quem não acompanhar esse ritmo vai ficar para trás”, conclui.

Fonte: 123 Seguro/NR7, em 23.04.2025.