

- Relatório aponta que seguradoras precisam desenvolver coberturas inovadoras e incentivar práticas sustentáveis nas redes de atuação para mitigar riscos;
- Utilização de Inteligência Artificial e fontes de dados alternativas causam preocupação entre consumidores e reguladores;
- No Brasil, seguradoras têm buscado parcerias com startups e fintechs para a modernização de infraestruturas e processos, permitindo oferecer produtos mais personalizados e ágeis

Organização com o portfólio de serviços profissionais mais diversificado do mundo, a Deloitte realizou o estudo [Perspectivas para o setor de seguros em 2025](#), que analisa tendências que impactam o setor de seguros e aponta adaptações a serem incorporadas nos próximos anos em diversos produtos, nos segmentos vida, saúde e corporativo, por exemplo. O relatório aponta que os principais fatores que devem transformar o setor são os riscos complexos – climáticos e geopolíticos mais imprevisíveis – a adoção de tecnologias emergentes e o empoderamento do consumidor.

Os riscos complexos pressionam as seguradoras a ajustarem seus modelos operacionais para lidar com as adversidades de forma mais eficaz. Os focos de instabilidade geopolítica global trazem o caráter da imprevisibilidade, influenciando a precificação e a gestão de possíveis adversidades do setor.

O estudo destaca que o aumento nos eventos climáticos extremos, como secas, inundações e tempestades, elevam os custos dos sinistros. Uma parcela significativa das perdas econômicas decorrentes de desastres naturais não é segurada, especialmente em países emergentes. “Isso significa que muitas pessoas e empresas não estão protegidas contra os impactos financeiros desses eventos. O Brasil, com dimensões continentais e diversos climas, é particularmente vulnerável. As seguradoras precisam se adaptar frente a maior incidência de eventos extremos, desenvolvendo coberturas inovadoras e incentivando práticas sustentáveis nas redes de atuação para mitigar riscos”, avalia Rodrigo Tabarez, sócio-líder de Seguros na Deloitte.

O estudo cita um programa no Alabama, nos Estados Unidos, que oferece descontos em seguros para proprietários que seguem padrões específicos de construção ou retrofit. Esse é um exemplo de como os investimentos em medidas de resiliência climática, como a construção de moradias mais resistentes a desastres naturais, serão importantes para os próximos anos.

Outras práticas que podem ser adotadas pelas seguradoras são o incentivo a parceiros da cadeia de suprimentos para utilização de matérias-primas renováveis e reciclagem; a conversão de produtos de seguro em serviços, como o seguro automóvel baseado no uso, que adapta os preços com base no comportamento real de direção do segurado; e descontos de prêmio a clientes nos setores de construção e imobiliário que aplicam Química Verde – princípios químicos que visam reduzir ou eliminar o uso e a geração de substâncias perigosas. O relatório aponta ainda que, em todo o mundo, os reguladores estão exigindo mais transparência das seguradoras em relação aos riscos climáticos em suas estratégias de investimento.

Conforme o estudo, apesar de o impacto das mudanças climáticas na saúde pública e mortalidade ser percebido como pouco expressivo, fatores como a má qualidade do ar, devido ao aumento da poluição ou a incêndios, podem exacerbar condições respiratórias e cardiovasculares, levando a maior morbidade e mortalidade prematura. Para minimizar o perfil de risco geral, as seguradoras, em parceria com outros agentes, tanto do poder público quanto da iniciativa privada, podem explorar investimentos colaborativos em comunidades mais vulneráveis às mudanças climáticas e promover a conscientização sobre prevenção a doenças e qualidade de vida.

Tecnologias emergentes e empoderamento do consumidor

O relatório da Deloitte aponta que o uso das tecnologias emergentes, como a Inteligência Artificial Generativa, e de fontes alternativas de tratamento de dados de consumidores são uma tendência

para o setor de seguros. A IA generativa está sendo integrada ao atendimento ao cliente, com os chatbots e a personalização, à gestão de riscos, por meio da modelagem preditiva, e aos sinistros, para agilizar processos.

Para a implementação da IA em escala, de forma a aproveitar todo o potencial da tecnologia, as seguradoras devem investir na qualidade e na integração de dados, tanto internos quanto externos, e na segurança, proteção e privacidade dessas informações. “No Brasil, as seguradoras têm buscado parcerias com startups e fintechs para ganhar agilidade e atender às novas demandas dos clientes. Essas colaborações serão fundamentais para a modernização de infraestruturas e processos, permitindo oferecer produtos mais personalizados e ágeis”, destaca Tabarez.

Há uma percepção de falta de transparência em relação à coleta e uso de dados na tomada de decisões que tem preocupado tanto os consumidores quanto reguladores. Por exemplo, a adesão do consumidor a dispositivos telemáticos que monitoram o seu comportamento na direção de veículos foi baixa em várias regiões, o que frustrou algumas seguradoras, mas, atualmente, as empresas podem coletar esses dados de outras fontes, como aplicativos que os motoristas já têm em seus telefones, e usá-los na subscrição de apólices, sem dar total transparência ao consumidor. As seguradoras devem estar preparadas para que as tecnologias emergentes e fontes de dados sejam usadas com transparência para construir confiança junto aos consumidores.

Com o acesso facilitado à informação e maior conscientização sobre riscos e impactos sociais, os consumidores também estão moldando a transformação do setor de seguros ao demandar maior personalização, experiências digitais eficientes, transparência e responsabilidade social. Essa nova dinâmica exige que as seguradoras repensem seus modelos estruturais e operacionais e a forma como se relacionam com seus clientes. Esse cenário é intensificado pela entrada de insurtechs no mercado. Com o empoderamento do consumidor, as empresas deverão incorporar a inovação em seus produtos, serviços e canais de comunicação.

Fonte: Deloitte/JeffreyGroup, em 15.07.2025.