Soluções de inteligência artificial e automação de pagamentos ajudam a recuperar recebimentos, reduzir custos operacionais e aumentar a eficiência da cobrança

As receitas do setor supervisionado pela Superintendência de Seguros Privados (Susep) somaram R$ 281,27 bilhões entre janeiro e agosto de 2026, alta nominal de 0,49% em relação ao mesmo período de 2025. Em um mercado que movimenta volumes expressivos de recursos, manter a regularidade dos recebimentos é um desafio para as seguradoras, especialmente diante de falhas no processamento de pagamentos, atrasos e dificuldades para recuperar cobranças não concluídas. Nesse cenário, a tecnologia ganha espaço como ferramenta para aumentar a eficiência operacional e reduzir perdas de receita.

Soluções de automação, integração de meios de pagamento e inteligência artificial podem ajudar as empresas a identificar pagamentos recusados, retomar o contato com clientes e oferecer alternativas para regularizar pendências. A Toku, empresa especializada em gestão de pagamentos recorrentes, atua nesse mercado com uma plataforma que conecta diferentes meios e instituições de pagamento e permite automatizar etapas da cobrança.

“Quando um pagamento não é concluído, a seguradora precisa entender o que aconteceu e agir rapidamente para tentar recuperar aquele recebimento. A tecnologia permite automatizar parte desse processo, identificar oportunidades de recuperação e oferecer uma jornada mais simples para o cliente”, afirma Raphael Emerick, CEO da Toku no Brasil.

Inteligência artificial aplicada à cobrança

Entre as aplicações da tecnologia está o uso de agentes de inteligência artificial para conduzir etapas da cobrança. Essas ferramentas podem enviar lembretes, interagir com clientes por diferentes canais, negociar débitos e agendar pagamentos, além de registrar o histórico das tentativas e das falhas identificadas. Com disponibilidade contínua, os agentes também podem atuar fora do horário comercial, ampliando as oportunidades de contato.

Em um caso de uso no setor de seguros apresentado pela Toku, a operação registrou **87% de arrecadação nos primeiros 28 dias** e **redução de 7% nos custos de cobrança**. A companhia também reporta 2,5 milhões de atendimentos bem-sucedidos por mês nessa frente. Os indicadores ilustram os resultados de uma aplicação específica da tecnologia, e não uma média de desempenho do mercado segurador.

A automação pode contribuir para diminuir o trabalho manual das equipes, organizar as tentativas de recuperação e dar mais consistência ao acompanhamento das cobranças. A partir do histórico de interação e pagamento, a operação pode direcionar as próximas ações de acordo com a situação de cada cliente, em vez de depender exclusivamente de processos manuais ou de contatos padronizados.

Integração de pagamentos reduz a complexidade operacional

Além da cobrança em si, administrar diferentes meios de pagamento e instituições financeiras pode aumentar a complexidade tecnológica das seguradoras. Cada integração pode exigir configurações, acompanhamento e processos próprios de conciliação. Quando os sistemas não estão conectados de maneira eficiente, identificar a origem de uma falha e definir a melhor ação para recuperar um pagamento pode se tornar mais difícil.

A expansão das opções de pagamento amplia as possibilidades para o consumidor, mas também exige das empresas capacidade de integração e gestão. É o caso do Pix Automático, que permite estruturar pagamentos recorrentes com autorização do pagador, mas cuja adoção também demanda adequações técnicas e integração aos sistemas das companhias.

A proposta da Toku é atuar como uma camada inteligente de arrecadação, conectando sistemas, gateways e diferentes instituições de pagamento em uma operação centralizada. Com isso, as empresas podem administrar os fluxos de recebimento e acompanhar as cobranças de forma integrada, sem precisar tratar cada canal como uma operação isolada.

Tecnologia também apoia vendas e atendimento

O uso de inteligência artificial pode se estender a outras etapas da jornada do segurado. Nos casos apresentados pela Toku, agentes de IA também são utilizados em atividades comerciais e de suporte, com recursos para responder dúvidas, recomendar produtos, conduzir interações de venda e auxiliar na resolução de solicitações de atendimento.

Na frente comercial, a empresa reporta redução de 68% no tempo para fechamento de negócios e recuperação de 25% dos carrinhos abandonados. No atendimento, os indicadores apresentados incluem resolução integral de 82% dos casos pela inteligência artificial e aumento de 30 pontos na satisfação dos clientes. Assim como os números de cobrança, esses resultados correspondem aos casos de uso divulgados pela companhia e podem variar conforme a operação.

“Quando a tecnologia conecta cobranças, pagamentos e atendimento, ela deixa de atuar apenas na correção de problemas e passa a contribuir para uma experiência mais fluida ao longo da jornada. O objetivo é reduzir atritos para o cliente e permitir que as equipes concentrem seus esforços nas situações em que a atuação humana é mais necessária”, afirma o executivo. *(Aspa sugerida para validação do porta-voz.)*

Debate sobre inteligência artificial no mercado de seguros

Os desafios e as oportunidades da adoção de inteligência artificial no setor estarão em discussão no **CQCS Inovação 2026**, marcado para os dias **4 e 5 de novembro**, no Transamerica Expo Center, em São Paulo. Raphael Emerick participará do painel **“IA construindo o novo mercado de seguros”**, ao lado de Marcelo Picolo, diretor-executivo para a América Latina da Solera Holdings, LLC, e Saint’Clair Lima, diretor da Bradesco Auto/RE.

O encontro será uma oportunidade para discutir como a inteligência artificial pode transformar operações, apoiar a tomada de decisão e contribuir para a evolução da relação entre seguradoras e clientes. Entre as aplicações possíveis, a eficiência da arrecadação e a redução de falhas nos pagamentos representam frentes relevantes para a sustentabilidade financeira das companhias.

Sobre a Toku

A Toku é uma fintech especializada em gestão inteligente e customizada de recebíveis, oferecendo uma solução de ponta a ponta para grandes empresas. A infraestrutura integra diferentes etapas da jornada de pagamentos - do cadastro e gestão dos meios de pagamento à cobrança e conciliação - contando com um hub de agentes de inteligência artificial que atuam ao longo da operação. A empresa atende negócios de setores como educação, mercado imobiliário, crédito, seguros e utilities. Apoiada por fundos globais como Gradient Ventures, fundo de inteligência artificial do Google, Y Combinator, F-Prime Capital e Wollef, a Toku processa atualmente mais de US$ 4 bilhões por ano e atende mais de 500 clientes na América Latina, incluindo empresas como Zurich, Mapfre, Chevrolet e MetLife. Saiba mais sobre a Toku.

Fonte: Agência NoAr, em 28.10.2026