

**Tema é debatido durante o 11º Insurance Service Meeting**

O impacto das tecnologias disruptivas, o surgimento das insurtechs e fintechs e a forma como o setor de seguros vivencia as transformações digitais foram os temas da palestra "Rompendo paradigmas no mercado de seguros", no 11º Insurance Service Meeting, que acontece paralelamente à 8ª CONSEGURO, no Rio. Com moderação do jornalista e editor-chefe do programa Mundo S/A, da Globo News, João Mostacada, o encontro teve a participação do diretor da Bradesco Seguros, Curt Zimmermann, e do superintendente de TI da Porto Seguro, Marcos Sirelli.

Mostacada falou sobre o avanço das machines learnings e da inteligência artificial, duas tecnologias ligadas à automação de processos e que transformam a relação entre empresas e consumidores. Diversos setores já estão sendo impactados por esses processos – incluindo a indústria de seguros.

"Essas tecnologias trazem o medo da substituição humana por máquinas. Vivemos um momento até muito parecido com o que as pessoas vivenciaram durante a Revolução Industrial. A diferença é que, agora, o processo automotivo está avançando com muito mais velocidade. As máquinas estão aprendendo a pensar e já podemos ver isso no nosso dia a dia. As atendentes virtuais de telemarketing são um exemplo", disse Mostacada, acrescentando que as empresas de tecnologias estão apostando alto nesses processos: até 2020, a expectativa é que sejam investidos globalmente cerca de US\$ 37 bilhões em pesquisas relacionadas à inteligência artificial.

O jornalista destacou ainda a startup americana Lemonade, seguradora digital lançada em setembro do ano passado e que tem a inteligência artificial como linha mestra. Ao arrecadar US\$ 13 milhões junto a investidores, a empresa baseou-se em aplicativos para fechar seguros residenciais a US\$ 5 e US\$ 35 por mês, para locatários e proprietários – essa nova forma de comercializar seguros substitui corretores e a burocracia por chatbots e machines learnigs, tudo feito sem documentação e de forma instantânea.

Marcos Sirelli disse que "obviamente, o modelo de negócio proposto pela Lemonade é uma ameaça à estrutura convencional do mercado de seguros". Entretanto, acredita que o estabelecimento desse formato de venda no Brasil não será algo simples. "O mercado de seguros tem suas especificidades, assim como os consumidores brasileiros".

Segundo ele, novas tecnologias podem ajudar o setor de seguros no que diz respeito à prevenção de riscos. "Imaginem um dispositivo de controle que desliga automaticamente a rede de energia de uma residência ao detectar fatores de riscos? Não é difícil imaginar também uma tecnologia de prevenção de colisão, capaz de mudar a natureza do risco e como o seguro de automóvel é precificado. São dispositivos que nos ajudam a criar novos tipos de serviços e produtos, com novos fluxos de receita e aumento da geração de valor para os clientes".

O executivo ressaltou ainda que embora a tecnologia seja o carro-chefe na jornada de transformação que a indústria de seguros vai experimentar nos próximos anos, o mercado continuará lidando com questões humanas, que não são facilmente substituídas pela impessoalidade das máquinas. "Seria como dizer que não existe mistério entre as individualidades das pessoas. O rompimento de paradigmas deve acontecer levando em conta os valores éticos e a essência que o mercado de seguros proporciona à sociedade".

Na opinião de Curt Zimmermann, as mudanças de comportamento da sociedade estão influenciando a indústria de seguros. "Antigamente, os ciclos de desenvolvimento eram mais longos, existiam limitadores, como o custo alto da infraestrutura. Nos dias atuais, as transformações tecnológicas caminham com velocidade". O diretor citou as inovações que vão proporcionar disruptões na indústria nos próximos anos: além da inteligência artificial e das machines learnings, ele lembrou da tecnologia DLT (Distributed Ledger Technology), mais

conhecida como blockchain, que tem potencial para transformar toda a infraestrutura dos serviços financeiros globais.

“O departamento de inovação da empresa tem trabalhado e subsidiado muitas iniciativas que trazem uma tônica diferente para o mercado, a questão colaborativa”, informou Curt, destacando as insurtechs, que surgiram com o propósito de revolucionar o setor de seguros, apresentando novas oportunidades para as empresas se relacionarem com clientes.

Sirelli concordou que as insurtechs estão movimentando o mercado, mas disse temer pela aproximação das grandes seguradoras no processo de criação dessas startups. “Se as seguradoras levarem os riscos, as preocupações e os conhecimentos que são resultados de anos de operação no negócio, será que as ideias e as inovações propostas serão as mesmas? Creio que há um risco iminente de ‘matar’ as novas ideias”.

**Fonte:** CNseg, em 20.09.2017.