

CARTA RESERVADA DE SEGUROS

SÉRIE E · ESTRATÉGICA CR-E-07 MARÇO DE 2026

Quem distribui seguros quando a interface é uma máquina?

Distribuição algorítmica, compressão lateral e o futuro da intermediação

POR MANUEL MATOS

S Í N T E S E E D I T O R I A L

Quando a interface de contratação é um algoritmo, a entidade autorizada que figura no contrato responde formalmente pela distribuição, mas o algoritmo selecionou o produto, conduziu a jornada e capturou o consentimento. Essa distância entre função exercida e responsabilidade atribuída é uma arbitragem regulatória embutida na arquitetura.

A relevância futura do corretor-arquiteto de risco não se sustenta na aposta de uma vantagem cognitiva humana sobre a IA. Sustenta-se na posição que o ordenamento reservou ao sujeito imputável em mandato fiduciário regulado. A IA é instrumento da função, não substituta da posição.

01

A PERGUNTA

Quando o segurado contrata proteção num aplicativo de banco, numa plataforma de comércio eletrônico ou em uma interface alimentada por inteligência artificial generativa, quem é o distribuidor?

A resposta jurídica é uma: o distribuidor é a entidade autorizada pela SUSEP, identificada no contrato, sujeita ao regime de conduta e ao regime sancionador. A resposta funcional é outra: quem efetivamente selecionou o produto, apresentou a oferta, conduziu a jornada de contratação e capturou o consentimento foi um algoritmo, operando segundo a lógica da plataforma que o hospeda.

A distância entre essas duas respostas é o tema desta edição. Nessa distância residem questões de responsabilidade, de adequação, de transparência e de governança que a regulação vigente ainda não endereça com a precisão que o fenômeno exige.

02

A DISTRIBUIÇÃO QUE JÁ NÃO DEPENDE DE PESSOAS

O seguro embutido, *embedded insurance*, é o modelo em que a proteção é ofertada como componente de outra transação, integrada ao fluxo de compra de um produto ou serviço. Não é modelo novo. Seguros de viagem vendidos junto com passagens aéreas, proteção de dispositivos eletrônicos embutida no cartão de crédito, seguro prestamista vinculado ao financiamento, exemplos que antecedem a era digital.

O que mudou é a escala, a velocidade e a inteligência da oferta. Plataformas digitais combinam dados comportamentais, histórico transacional e modelos preditivos para apresentar a oferta de seguro no momento exato da jornada em que a propensão de aceitação é máxima. O consumidor não procura seguro. O seguro o encontra, embalado na interface, precificado pelo algoritmo, contratado com um clique.

O consumidor não procura seguro. O seguro o encontra, embalado na interface, precificado pelo algoritmo, contratado com um clique.

Os dados globais confirmam a trajetória. As grandes corretoras internacionais, Marsh McLennan, Aon, WTW, Arthur J. Gallagher, concentram receita crescente em consultoria de risco e gestão de benefícios, abandonando progressivamente a distribuição padronizada. Entre 65% e 85% das receitas das maiores corretoras globais provêm de riscos complexos que exigem negociação estratégica e relações construídas ao longo de décadas. A receita de intermediação padronizada encolhe ou estagna. A venda da TRANZACT pela WTW, por fração do valor de aquisição, é caso emblemático: plataforma de venda direta construída sobre algoritmos de aquisição digital, num segmento que a inteligência artificial generativa está comprimindo.

03

A COMPRESSÃO LATERAL EM AÇÃO

A inteligência artificial não busca controlar o corretor. Busca torná-lo dispensável nos segmentos em que a atuação se reduziu a processamento de cotação e comparação de preço. Não porque o algoritmo seja melhor conselheiro, mas porque no segmento padronizado não se pede conselho. Pede-se preço. E preço é problema computacional.

Essa é a pressão lateral da compressão tridimensional que o livro *Da Intermediação à Infraestrutura* documenta. Diferentemente das pressões verticais, de cima, pela governança bancária do Open Finance projetando-se sobre o mercado de seguros, de baixo, pela concentração da infraestrutura operacional privada em poucos agentes, a pressão lateral opera por substituição funcional direta. Não concentra poder. Redefine a função do intermediário.

O corretor-canal de cotação, aquele que opera na distribuição padronizada (cotação, comparação de preço, emissão), é comprimido por três frentes simultâneas. De cima, a interface bancária oferece o seguro como componente da jornada financeira. De baixo, a plataforma de multicálculo define quais seguradoras são acessadas com prioridade. Pela lateral, o algoritmo faz em segundos o que o corretor faz em horas. No Brasil, a maioria dos mais de 157 mil corretores registrados na SUSEP opera nesse segmento. A compressão é real e mensurável.

04

A COMMODITIZAÇÃO DO CONHECIMENTO

O fenômeno que reorganiza a distribuição de seguros não é exclusivo do setor. A inteligência artificial está reduzindo o custo marginal do conhecimento estruturado em escala que reorganiza, ao mesmo tempo, a economia da consultoria estratégica, a economia da intermediação financeira e a economia da distribuição de seguros. O conhecimento especializado tende a tornar-se commodity quando reúne cinco condições: está digitalizado, possui padrão, pode ser transformado em fluxo, pode ser conectado a dados e pode ser inferido por modelos. Boa parte do conhecimento operacional do setor de seguros reúne essas cinco condições.

Quando o conhecimento técnico se torna commodity, o valor migra para outro lugar. Migra para a governança, a confiança institucional, os dados proprietários, o relacionamento humano qualificado, a infraestrutura regulatória, a identidade digital, o consentimento informado, o contexto contínuo do cliente e a integração operacional entre camadas. A IA commoditiza o conteúdo e aumenta o valor da infraestrutura institucional que organiza esse conteúdo. Esse deslocamento é o ponto que merece atenção estratégica.

A IA commoditiza o conteúdo e aumenta o valor da infraestrutura institucional que organiza esse conteúdo.

No setor de seguros, esse deslocamento significa que a vantagem competitiva no futuro tende a estar menos na venda da apólice e menos na posse de modelos de IA. Tende a estar no controle de cinco camadas articuladas: a relação com o titular dos dados, os fluxos de consentimento, a camada operacional dos dados, a confiança regulatória construída e a memória relacional do cliente ao longo do tempo. A integração contínua entre risco, proteção e vida financeira passa por quem detém essa infraestrutura de confiança.

05

A FUNÇÃO QUE A MÁQUINA NÃO OCUPA

A mesma compressão que torna dispensável o corretor-canal de cotação torna estrutural a função do corretor-arquiteto de risco. A função não é a mesma, embora o título profissional seja idêntico.

O arquiteto de risco opera na construção de soluções complexas: análise de exposição, desenho de programa, negociação de condições, gestão de sinistros, planejamento patrimonial. Quando a precificação individualizada comprime a álea, a incerteza que historicamente justificou a mutualização, é o arquiteto de risco que interpreta as consequências para o segurado e defende seu interesse.

O ponto que merece ser nomeado com precisão é onde, exatamente, essa função se sustenta no longo prazo. A formulação que sustenta a relevância do arquiteto de risco numa suposta vantagem cognitiva humana sobre a inteligência artificial começa a se fragilizar. A capacidade dos sistemas avança, a fronteira entre o que a IA faz e o que o profissional humano faz se desloca, e o argumento estratégico não pode partir de uma assimetria que está sendo erodida.

A função do corretor-arquiteto de risco é insubstituível enquanto for ocupada por sujeito imputável em posição fiduciária regulada.

A formulação robusta é outra. A função do corretor-arquiteto de risco é insubstituível enquanto for ocupada por sujeito imputável em posição fiduciária regulada. A ancoragem é jurídica e institucional, não cognitiva. Responsabilidade civil profissional. Dever fiduciário. Registro habilitado pela SUSEP. Posição de Sociedade Processadora de Ordem no Cliente (SPOC) sob mandato do segurado, com supervisão pública. Esses atributos não migram para o software pelo simples avanço da capacidade técnica. Migram, se migrarem, por decisão deliberada do ordenamento, e essa decisão é matéria de política regulatória, não de curva tecnológica.

A convergência entre duas tradições intelectuais independentes ancora essa leitura. Na tradição da dogmática contratual europeia, o Professor Abel Veiga Copo, da Universidad Pontificia Comillas, sustenta que a desintermediação deve ser matizada: a distribuição direta avança, mas os deveres dos distribuidores precisam ser reforçados, não eliminados. A transparência algorítmica, nessa visão, não é apenas exigência ética. É imperativo contratual, derivado do dever de informação pré-contratual e do princípio da boa-fé. Na tradição da análise institucional brasileira, a tese da compressão tridimensional chega à mesma conclusão por via diferente: quanto mais automatizada a distribuição, mais necessária a posição imputável que responde por ela. Que ambas as tradições convirjam não é coincidência. É evidência.

06

O VAZIO REGULATÓRIO

A legislação vigente disciplina quem pode distribuir seguros. A LC 213/2025 reconhece as figuras autorizadas no Sistema Nacional de Seguros Privados e amplia o perímetro de supervisão. A Lei 15.040/2024 organiza o regime contratual, com deveres de informação pré-contratual e de boa-fé objetiva aplicáveis à formação do contrato. A Resolução CNSP 382/2020 dispõe sobre os princípios e as práticas de conduta a serem observados pelas sociedades supervisionadas em sua relação com clientes. O arcabouço de conduta presume, contudo, que a distribuição é exercida por pessoas, físicas ou jurídicas, que interagem com o consumidor, aconselham, verificam adequação e respondem por suas recomendações.

Quando a interface é uma máquina, esse pressuposto se dissolve. Quem responde pelo dever de aconselhamento quando a oferta é gerada por um algoritmo de recomendação? Quem assegura a adequação do produto ao perfil do segurado quando o perfil é construído por dados comportamentais interpretados por modelo preditivo? Quem identifica o conflito de interesse quando a plataforma é simultaneamente distribuidora e beneficiária da venda? Quem garante a transparência quando o consumidor não sabe, e não tem como saber, por que aquele produto lhe foi oferecido naquele momento, àquele preço?

Quando um agente de inteligência artificial recomenda um seguro, ele executa função materialmente próxima à do corretor, mas responde juridicamente como software.

Quando um agente de inteligência artificial recomenda um seguro, ele executa função materialmente próxima à do corretor, mas responde juridicamente como software. Não há sujeito imputável, não há dever fiduciário registrado, não há supervisão pública sobre conduta de distribuição. Essa distância entre função exercida e responsabilidade atribuída é uma arbitragem regulatória embutida na arquitetura. Enquanto essa arbitragem persistir, o algoritmo distribui sem ocupar a posição que o ordenamento reservou ao sujeito imputável, e o ônus da assimetria recai sobre o segurado.

São perguntas que a regulação vigente não responde com a precisão que o fenômeno exige. Não porque o regulador as ignore, mas porque a velocidade da transformação tecnológica ultrapassou o ciclo de produção normativa. O Plano de Regulação 2026 da SUSEP, publicado pela Resolução SUSEP 72/2025, organiza prioridades amplas para o exercício, mas a distribuição algorítmica não aparece como item autônomo do plano. O instrumento que existe é a base normativa geral: a LC 213/2025, a Lei 15.040/2024 e a Resolução CNSP 382/2020. O que falta é o reconhecimento explícito da distribuição algorítmica como categoria regulatória própria, com deveres calibrados ao modo como ela opera.

07

A RESPOSTA QUE O SETOR PRECISA CONSTRUIR

Não se trata de impedir a automação da distribuição. A eficiência do *embedded insurance* é real, a penetração em segmentos antes desatendidos é mensurável, e a conveniência para o consumidor é inegável. O que a regulação precisa assegurar é que a eficiência não opere à custa da transparência, da adequação e da responsabilidade.

A proposição é direta. A distribuição algorítmica precisa ser reconhecida como categoria regulatória própria, com três deveres específicos. Dever de transparência: o consumidor tem direito de saber que a oferta foi gerada por algoritmo, com base em quais dados e segundo quais critérios. Dever de adequação: a responsabilidade pela compatibilidade entre o produto e o perfil do segurado não desaparece porque a recomendação é automatizada, transfere-se para quem opera o modelo. Dever de auditabilidade: os modelos que geram ofertas automatizadas devem ser auditáveis pelo regulador, nos mesmos termos em que o regulador audita a conduta de um distribuidor humano.

A esses três deveres soma-se um quarto, que é o princípio organizador dos demais. Dever de imputabilidade rastreável: toda recomendação de seguro gerada por algoritmo precisa terminar em sujeito imputável identificado, com responsabilidade civil profissional registrada e dever fiduciário definido. A imputação não pode se diluir entre a entidade autorizada que figura no contrato, a plataforma que opera o modelo e o fornecedor que desenvolveu o sistema. Onde o algoritmo recomenda, alguém responde. Esse alguém é o ponto que organiza toda a arquitetura de conduta na distribuição algorítmica.

O desenho operacional cabe no arcabouço vigente. A base legal está na LC 213/2025 e na Lei 15.040/2024. Cabe ao CNSP editar resolução que reconheça a distribuição algorítmica como modalidade sujeita ao regime de conduta, fixando os quatro deveres acima e atribuindo responsabilidade a quem opera o modelo, e não apenas à entidade autorizada que figura no contrato. Cabe à SUSEP regulamentar a operação dos quatro deveres por circular, com requisitos de informação ao consumidor sobre a natureza algorítmica da oferta, critérios de verificação de adequação ao perfil, regime de auditabilidade dos modelos pelo regulador e identificação do sujeito imputável que responde pela recomendação. A sequência razoável é: resolução CNSP que fixa o regime; circular SUSEP que regulamenta a operação; consulta pública que calibra os parâmetros antes da entrada em vigor.

08

IMPLICAÇÕES POR PÚBLICO

PARA LEGISLADORES. O tema interessa pela conexão com a LC 213/2025 e com a Lei 15.040/2024. As duas leis oferecem base sólida para o enquadramento da distribuição algorítmica, mas o reconhecimento da modalidade como categoria autônoma do regime de conduta pode exigir refinamento legislativo se a prática de mercado consolidar formas de operação que extrapolam o que as leis preveem. O ponto sensível é a definição de quem ocupa a posição de sujeito imputável quando a recomendação parte de algoritmo.

PARA REGULADORES. O tema é de ativação dos instrumentos existentes. O CNSP e a SUSEP têm competência para reconhecer a distribuição algorítmica como modalidade sujeita ao regime de conduta. A questão é se a resposta chegará antes que a prática de mercado consolide padrões que a norma terá dificuldade de reverter. A imputabilidade rastreável é o instrumento que distingue regulação que governa o fenômeno de regulação que apenas o registra.

PARA FORMULADORES DE POLÍTICAS PÚBLICAS. O tema se conecta à proteção do consumidor de seguros e à inclusão securitária. A automação da distribuição pode ampliar o acesso a populações antes desatendidas. A ausência de governança pode reproduzir, em escala digital, falhas de adequação que o regime de conduta foi construído para evitar. O sujeito imputável em posição fiduciária regulada é a categoria que organiza a proteção sem inibir a expansão do acesso.

PARA INVESTIDORES. Insurtechs baseadas em plataformas de *embedded insurance* e de distribuição algorítmica constituem oportunidade legítima. O risco a mapear é regulatório: a ampliação do perímetro de deveres, quando vier, altera o custo de conformidade e a dinâmica competitiva do modelo. Investidores que antecipam o desenho regulatório do reconhecimento da distribuição algorítmica, e da identificação do sujeito imputável que responde por ela, posicionam-se com vantagem.

09

HORIZONTE DE DESDOBRAMENTO

A pergunta do título tem resposta. Quando a interface é uma máquina, quem distribui seguros é o algoritmo. Quem responde por essa distribuição é o sujeito imputável em posição fiduciária regulada. Garantir que essas duas funções se articulem, com responsabilidades claras e deveres rastreáveis, é tarefa regulatória de ativação dos instrumentos que já existem.

Para o corretor de seguros, a implicação é estrutural. A relevância futura da profissão não depende de proteger o espaço que a tecnologia já ocupa. Não depende, tampouco, de apostar numa vantagem cognitiva humana sobre os sistemas, vantagem que a curva de capacidade da IA tende a erodir. A relevância futura depende de ocupar a posição que o ordenamento reservou ao sujeito imputável em mandato fiduciário regulado: registro habilitado, responsabilidade civil profissional, dever fiduciário definido, posição de SPOC sob mandato do segurado, supervisão pública. Essa posição é jurídica e institucional, não cognitiva, e por isso resiste ao avanço da capacidade técnica. A inteligência artificial é instrumento da função, não substituta da posição. As duas camadas se completam não porque o humano interpreta melhor, mas porque o humano responde.

Manuel Matos

Manuel Matos é autor de Da Intermediação à Infraestrutura (Editora Roncarati, 2026). Quatro décadas dedicadas a organizar o mercado de seguros por tecnologia e articulação institucional.

Este texto é de autoria própria e não representa posições de entidades ou instituições.

Este texto foi produzido pelo autor com apoio sistemático da inteligência artificial. As teses e a decisão sobre o que publicar são do autor; a pesquisa, a verificação de coerência e a redação final são feitas pelo instrumento, sob direção do autor. A direção é humana, a escala é computacional. A IA é instrumento, não coautora. A responsabilidade pelo conteúdo é toda do autor.

A Carta Reservada de Seguros é inteligência prospectiva sobre o Sistema Nacional de Seguros Privados, dirigida a legisladores, reguladores, formuladores de políticas públicas e investidores. Aplica ao acompanhamento dos fatos do setor o binômio confiança e concorrência, fundamento da economia do seguro.