



PANORAMA DOS IMPACTOS DA IA NO MERCADO DE SEGUROS





- Pág. 3** Panorama dos impactos da IA no mercado de seguros
- Pág. 4** A evolução tecnológica no setor de seguros
- Pág. 6** Aplicações da Inteligência Artificial no mercado segurador
- Pág. 7** IA na personalização de produtos e atendimento ao cliente
- Pág. 8** Desafios éticos e legais da IA
- Pág. 9** Perspectivas da Inteligência Artificial no setor de seguros
- Pág. 10** Conheça a Austral Seguradora





Panorama dos impactos da IA no mercado de seguros

Em um mundo cada vez mais digital e orientado por dados, a Inteligência Artificial (IA) emerge como uma força catalisadora de mudanças em diversos setores, e o mercado segurador não está imune a essa revolução tecnológica.

O conceito de IA evoluiu consideravelmente nos últimos cinco anos, representando hoje um poder computacional muito mais eficiente do que o inicialmente divulgado. Essa evolução no panorama destaca a importância de entender não apenas o que a tecnologia representa hoje, mas também como ela moldará o futuro do setor de seguros.

Neste eBook, entenda como a evolução tecnológica impacta o setor de seguros, quais são as aplicações dentro do mercado e como a IA atua na personalização de produtos e atendimento ao cliente conectado aos principais desafios e perspectivas para os próximos anos.



A evolução tecnológica no setor de seguros

A expressão “evolução tecnológica” está associada a um método adotado por diversas organizações, com o propósito de ampliar a abrangência e assegurar um desempenho eficaz e resultados notáveis por meio da tecnologia.

Atualmente, é indispensável instaurar iniciativas de transformação nas corporações. A sociedade está sendo profundamente influenciada pela progressão digital.

No âmbito dos seguros, as organizações podem aproveitar diversos benefícios derivados do avanço digital, como:

- ✔ Modalidades mais convenientes de oferecer produtos e serviços;
- ✔ Aprimoramento dos processos;
- ✔ Aperfeiçoamento da experiência do cliente;
- ✔ A tomada de decisões assertivas pautada em dados.

As corretoras estão modificando cada vez mais suas abordagens operacionais, com o objetivo de proporcionar maior conveniência aos seus clientes no âmbito de progresso tecnológico. Entre as suas principais transformações podemos destacar:

- ✔ **Digitalização:** envolve a conversão de contratos e documentos para formato digital, a assinatura eletrônica de contratos e o armazenamento e proteção de dados na nuvem;
- ✔ **Adoção de softwares específicos para a administração de vendas:** isso simplifica a comunicação e a torna cada vez mais eficaz;
- ✔ **Reconfiguração do relacionamento e atendimento ao cliente:** proporcionando uma comunicação mais descomplicada e eficaz;
- ✔ **Otimização da gestão das corretoras de seguros:** a redução da burocracia resulta em maior agilidade nos processos.



Aplicações da Inteligência Artificial no mercado segurador

Conforme a TCS Global Trend Study, 85% das organizações no setor afirmam que utilizam a inteligência artificial de alguma forma, e todas as entrevistadas expressam a intenção de adotar a tecnologia mais ativamente até 2024.

Ou seja, apesar de ser apontada como uma tendência para os próximos anos, a inteligência artificial já integra as operações diárias de várias empresas do setor de seguros.

A seguir, separamos algumas aplicações para que e como elas podem contribuir para o setor.

Assistência ao cliente

A implementação de chatbots para interação com os clientes, fornecendo respostas imediatas a dúvidas e reclamações, seguindo uma programação inicial;

Cotação e emissão de apólices

A implementação de sistemas online para a emissão e gestão de apólices, acelerando o processo e simplificando as operações diárias das empresas seguradas.

Gerenciamento de dados

A adoção de sistemas big data que permite a gestão integrada dos dados em um ambiente único, possibilitando a criação de cenários futuros e proporcionando mais praticidade, transparência e agilidade para as empresas.



IA na personalização de produtos e atendimento ao cliente

A Inteligência Artificial (IA) desempenha um papel crucial na aprimoração da personalização da experiência do cliente, alterando significativamente a profundidade e velocidade das análises das jornadas dos consumidores.

Essa mudança é impulsionada pela capacidade da IA de agir digitalmente na web de maneira abrangente, combinada com a habilidade analítica e criativa individual.

Os avanços recentes na tecnologia, especialmente no ambiente orientado por dados, abrem novas e fascinantes perspectivas para a coleta, análise e utilização de informações. A IA e a Análise de Dados são catalisadores que possibilitam uma personalização cada vez mais refinada dos perfis de risco dos clientes, o que representa tanto oportunidades quanto desafios para as seguradoras e seus segurados.

A abordagem personalizada baseada em dados, aplicada ao setor de seguros, proporciona notáveis benefícios aos clientes, como maior acessibilidade, acesso aprimorado e aumento do bem-estar pessoal. Simultaneamente, a digitalização capacita as seguradoras a obter perfis de risco cada vez mais detalhados, multifacetados e dinâmicos.

As novas tecnologias digitais, os algoritmos de IA e os avanços significativos na disponibilidade de dados e poder computacional estão redefinindo a maneira como os dados são coletados e como as informações são extraídas deles.

Esse cenário representa uma transformação fundamental na indústria de seguros, impulsionando a evolução contínua da personalização e adaptabilidade às necessidades específicas de cada cliente.





Desafios éticos e legais da IA

Apesar de a Inteligência Artificial (IA) ter proporcionado muitos benefícios e avanços consideráveis, ela também apresenta uma série de desafios éticos que exigem abordagem cuidadosa e responsável. Um dos desafios é o viés algorítmico.

Os sistemas de IA são treinados com base em vastos conjuntos de dados, os quais podem refletir e amplificar preconceitos já existentes na sociedade. Se esses dados contiverem viés racial, de gênero ou outras formas de discriminação, os sistemas de IA podem perpetuar e intensificar tais desigualdades.

Outro aspecto ético envolve a privacidade e segurança, uma vez que uma quantidade substancial de dados é usada para treinar e alimentar os sistemas de IA. A utilização de dados pessoais sensíveis pode resultar em violações de privacidade e, potencialmente, ser explorada por atores mal-intencionados.

Há também uma preocupação em relação à empregabilidade, visto que a inteligência artificial tem o potencial de automatizar diversas tarefas anteriormente desempenhadas por seres humanos, levantando inquietações sobre o impacto no mercado de trabalho.



Perspectivas da Inteligência Artificial no setor de seguros

Com a ascensão rápida da digitalização em diversas esferas da vida, a quantidade de dados disponíveis para utilização está se multiplicando.

Como um setor que se orienta por dados, a indústria de seguros não é novata no uso da inteligência artificial (IA) e na análise de dados em toda a sua cadeia de valor para aprimorar produtos, interações, prevenção, sinistros e processos. De acordo com diferentes estudos, este setor está entre os que possuem o maior potencial de valor proveniente da IA.

Estimativas indicam que o mercado potencial da IA generativa (GenAI) atingirá a marca de US\$ 15 bilhões até 2025 e alcançará US\$ 32 bilhões até 2027, especialmente nos setores de seguros e finanças. Segundo a McKinsey, as tecnologias de IA têm o potencial de adicionar até US\$ 1,1 trilhão em valor anual ao setor global de seguros.

Esse aumento no uso da inteligência artificial está resultando em transformações significativas no modo como as seguradoras operam. Por meio da análise de dados mais avançada e da automação de processos, as empresas de seguros estão conseguindo oferecer serviços mais personalizados, eficientes e inovadores.



ENTRE EM CONTATO CONOSCO

Tem interesse em saber mais sobre como a Austral Seguradora pode ajudar a sua organização? **Clique aqui** e entre em contato com um de nossos consultores especializados.

Austral Seguradora, feito por quem mais entende!