

Melhore o controle
de sinistralidade
com IA e gestão
de identidade

ÍNDICE

01	Importância do controle de sinistralidade para os negócios	03
02	Gestão da sinistralidade: como identificar riscos?	06
03	Estratégias eficientes para reduzir o índice	09
04	Tecnologias disruptivas e IA no controle da sinistralidade	12
05	Como a idwall auxilia as seguradoras	16

01

← VOLTAR PARA O ÍNDICE

Importância do controle
de sinistralidade para
os negócios

O índice de sinistralidade é uma métrica fundamental que as operadoras de saúde e seguradoras acompanham e monitoram de forma contínua. Isso porque este indicador afeta diretamente o aspecto financeiro das empresas do setor.

Uma elevada taxa pode trazer prejuízos para as organizações, o que normalmente também impacta negativamente o bolso dos consumidores, uma vez que os reajustes nos serviços são realizados observando este índice.

Segundo a [Agência Nacional de Saúde \(ANS\)](#), a **taxa de sinistralidade** dos convênios de saúde gira **em torno de 84%**. Dessa forma, sobram apenas 16% para os gastos restantes, como folha de pagamento, manutenções e demais custos.

Caso este número ultrapasse os 100%, por exemplo, significa que **são solicitados mais sinistros ou reembolsos do que os prêmios pagos** pelos usuários à empresa.

Ao olhar para o recorte de seguros auto, a média de sinistralidade ficou em 73,12% no primeiro semestre de 2022, indica o levantamento da [Superintendência de Seguros Privados \(Susep\)](#).

Normalmente, as operadoras e **seguradoras consideram aceitável uma taxa de sinistralidade entre 70% e 75%**.

Portanto, o controle e a gestão da sinistralidade é essencial para evitar os problemas causados pela elevação do índice como:

- > Prejuízos financeiros
- > Baixa sustentabilidade econômica
- > Déficit no crescimento do negócio
- > Perda de competitividade no mercado
- > Comprometimento no futuro do negócio
- > Impacto negativo para o consumidor, que sofre com reajustes

Desse modo, a redução de sinistralidade contribui diretamente para o crescimento do faturamento de uma operadora ou seguradora, indo além das estratégias comuns de geração de receita, como aumento de beneficiários, aumento do ticket médio dos usuários, e retenção da base de clientes.

02

← VOLTAR PARA O ÍNDICE

Gestão de sinistralidade:
como identificar riscos?

Fica claro que os elevados índices de sinistralidade são um grave perigo aos negócios no mercado de seguros. Mas existem ações que podem ajudar as empresas a reduzir essas taxas, evitando as perdas financeiras e o repasse do prejuízo em termos de reajuste aos consumidores.

A primeira dessas medidas é a identificação dos riscos de disparada na sinistralidade, ou seja, quais as origens dos gastos dos beneficiários que podem representar excessivas solicitações de sinistros.

Em geral, podemos dividir esses riscos em:

Riscos monitorados

No caso de planos de saúde, trata-se do grupo de beneficiários com doenças crônicas que acionam o convênio com recorrência. No seguro auto, pode ser aplicado a motoristas que necessitam do veículo para trabalhar e, por isso, estão sujeitos a manutenções constantes e até mesmo acidentes eventuais.

Riscos minimizados

Aqui enquadram-se os casos de alto risco, que precisam ser monitorados para oferecer serviços e coberturas com melhor custo-benefício, trazendo economia para a sua empresa e reduzindo a sinistralidade. Podemos citar: moradias em áreas de risco para inundação, carros antigos, entre outros.

Riscos eliminados

São as despesas elevadas que podem ser evitadas com ações de prevenção, incentivando a realização de exames preventivos no caso de planos de saúde.

Riscos referentes a abusos, fraudes e sinistros intencionais

Cada vez mais, os segurados e beneficiários realizam fraudes e abusos nos seguros, a fim de solicitar sinistros e reembolsos para receber maiores valores de pagamento. Estes problemas vão desde a omissão de informações na hora de contratação do seguro, até a simulação de acidentes e roubos de carros, além do empréstimo da carteira do seguro a terceiros, ou até mesmo na abertura de contas fantasmas e contas laranjas.

Fato é que o problema ‘crônico’ das fraudes no setor de seguros é um dos principais riscos na sinistralidade. Para se ter uma ideia, **as fraudes contra seguradoras no Brasil somaram R\$ 824,9 milhões em 2022**, conforme pesquisa da CNSeg.

03

← VOLTAR PARA O ÍNDICE

Estratégias eficientes para
reduzir a sinistralidade

Para mitigar os riscos de altas taxas de sinistralidades, as **empresas do setor podem utilizar estratégias eficientes** a fim de orientar os beneficiários e detectar abusos e fraudes.

Conscientização

Invista em ações e palestras para explicar aos segurados como funcionam os sinistros e reembolsos. Assim, é possível mostrar como o comportamento fora do comum dos usuários, como por exemplo, pedidos de exames em excesso, podem impactar tanto as empresas, como os próprios clientes.

Prevenção

Incentive práticas preventivas, como exames periódicos e manutenções preventivas, para antecipar problemas e evitar altos gastos com solicitações de sinistros e reembolsos.

Saúde e bem-estar

No caso de planos de saúde, as operadoras podem estimular ações que ajudam a melhorar o bem-estar e a saúde dos seus segurados, como atividades físicas, para reduzir a sinistralidade.

Monitoramento da assistência

Muitos prestadores de serviços, parceiros e terceiros envolvidos no atendimento aos segurados podem solicitar diversos procedimentos de forma excessiva, como reparos, exames, entre outros. Por isso, é importante acompanhar a qualidade da assistência, garantindo que eles estão atuando dentro da conformidade e sem exageros, o que se pode traduzir em abusos e fraudes.

Conheça seu cliente

Quanto mais a sua empresa conhece o cliente, mais simples será reduzir a taxa de sinistralidade. Em primeiro lugar, você consegue verificar a identidade do usuário, garantindo que realmente é ele mesmo, assim como analisa informações sobre aquela pessoa, a fim de minimizar possíveis riscos de fraudes e outros crimes para a sua operação. Além disso, será possível conscientizá-lo melhor sobre o uso adequado dos serviços, diminuindo chances de abusos.

04

[← VOLTAR PARA O ÍNDICE](#)

Tecnologias de gestão
de identidade e IA
no controle da sinistralidade

Gerenciar e manter as taxas de sinistralidade controladas é uma questão de planejamento. Mas não é só isso. As empresas do setor precisam ir além e a tecnologia é uma grande aliada neste sentido.

Atualmente, existem ferramentas tecnológicas com capacidade de auxiliar as empresas a antecipar e prever possíveis riscos, ajudando na verificação e gestão de identidade e nos processos de Conheça Seu Cliente.

Gestão de identidade

As tecnologias de verificação de usuários e gestão de identidade em toda a jornada do segurado, tanto no cadastro do segurado no aplicativo ou plataforma da seguradora, como nas solicitações de sinistros e reembolsos, contribuem para o gerenciamento de riscos, prevenção de fraudes e aumento da segurança.

Com isso, é possível orquestrar um processo de validação de documentos, biometria facial e dados cadastrais de um usuário, além de realizar pesquisas aprofundadas sobre o perfil dele em fontes de dados.

Dessa forma, as empresas evitam que pessoas mal intencionadas, interessadas em aplicar golpes nas seguradoras, entrem no seu serviço, a partir de falsificações de documentos, fraudes biométricas e informações falsas.

Outro aspecto positivo é a análise do histórico do usuário, identificando o potencial de risco daquela pessoa para a seguradora.

Além do mais, a partir da centralização dos dados do segurado, é possível reaproveitar as informações inseridas no cadastro em solicitações posteriores, como no pedido de sinistros, para realizar uma nova autenticação, assegurando que o usuário da ação é a mesma pessoa, fortalecendo a segurança e a confiabilidade.

Assim, evita-se fraudes por reembolso assistido, assim como a invasão de contas por golpistas.

Inteligência Artificial

Outra tecnologia que colabora substancialmente no gerenciamento de riscos para mitigar a sinistralidade em seguradoras é a Inteligência Artificial.

Para se ter uma ideia, a IA é considerada por 21% de executivos e líderes como a tecnologia com maior impacto nos negócios, segundo pesquisa do Gartner. No mercado de seguros, os principais motivos para a adoção da IA são dados mais confiáveis e eficientes, mais segurança e aprendizado contínuo, revela o TCS Global Trend Study.

Para completar o cenário, atualmente, 80% dos entrevistados do setor de seguros usam modelagem preditiva para identificar fraudes, contra 55% em 2018, de acordo com o State of Insurance Fraud Technology Study. Nos próximos 12 a 24 meses, 71% estão considerando investir na tecnologia para detecção de fraudes em sinistros.

Na prática, a Inteligência Artificial pode trazer diversas vantagens para as operações das seguradoras, a partir de suas capacidades de lidar com toneladas de dados de forma automatizada, identificar padrões e aprender em tempo real.

Na prevenção de fraudes, a IA consegue acelerar a detecção dos golpes de modo automatizado e eficiente, aumentando a segurança e reduzindo o trabalho manual e repetitivo. Isso colabora para escalar as operações e refinar os processos, gerando maior potencial de crescimento para os negócios.

Análise de dados

Esta é outra tecnologia eficaz na diminuição da sinistralidade. Isso porque permite coletar e analisar informações sobre os segurados, identificando possíveis riscos que eles possam oferecer à operação do seu negócio.

Além disso, a IA pode ser aplicada na potencialização do uso de dados, apoiando a geração de insights para as seguradoras. Assim, é possível promover inteligência e precisão na tomada de decisões, contribuindo para o crescimento das empresas.

05

← VOLTAR PARA O ÍNDICE

Como a idwall auxilia
as seguradoras

A **plataforma de gestão de identidade centralizada da idwall** reúne Inteligência Artificial, automação e tecnologias disruptivas em um mesmo lugar, gerando maior segurança para as organizações do setor.

Por meio da verificação de identidade dos usuários ao longo de toda a sua jornada, desde o cadastro até as solicitações de serviços e ressarcimentos, é possível detectar fraudes, reduzir os riscos e evitar as elevadas taxas de sinistralidade.

Hoje, a idwall já ajuda grandes seguradoras a reinventar a sua estratégia de prevenção a fraudes. Nossos clientes conseguiram aumentar o volume de verificações de segurança, reduzindo as tentativas de fraudes na operação. Com os dados centralizados dos usuários, também conquistaram maior visibilidade da operação e jornada do beneficiário.

O resultado? As seguradoras ficam prontas para **escalar, com inteligência e com potencial de se conectar melhor às outras unidades de negócio**, promovendo inovação e confiança, e conquistando ainda mais parcela de mercado.

sobre a idwall

Referência em gestão de identidade na América Latina, a idwall é uma empresa de tecnologias de verificação de identidade, gerenciamento de riscos, onboarding digital, prevenção a fraudes e compliance, centradas no usuário.

Fundada em 2016 por Lincoln Ando e Raphael Melo, a empresa visa revolucionar as relações de confiança na era digital, por meio de um ecossistema de gestão de identidade com a primeira plataforma de identidade digital all in one.

Atualmente, conta com mais de 400 clientes, de diferentes segmentos, como Bradesco Saúde, Itaú, Loggi, OLX, iFood, Sicredi, Quinto Andar, Ebanx, Unidas, Movida, Bitz, Olist e FreteBras.

Entre em contato com os nossos especialistas

idwall.co/contato/

← VOLTAR PARA O ÍNDICE