Entrevista: Ilan Goldberg e Thiago Junqueira, advogados

O setor de seguros privados vive um momento histórico, que demanda redobrada atenção dos segurados, seguradores, advogados, magistrados e reguladores. Segundo **Ilan Goldberg** e **Thiago Junqueira**, mudanças sociais, tecnológicas e regulatórias estariam revolucionando o modo de se contratar e a a sociedade.

A dupla, que vem conquistando cada vez mais espaço no olimpo da advocacia brasileira, especialmente nas áreas de seguros e proteção de dados, também se distingue por rica produção acadêmica. Além de livros advindos de suas teses doutorais pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro (Uerj), respectivamente, "O Contrato de Seguro D&O" e "Tratamento de Dados Pessoais e Discriminação Algorítmica nos Seguros", publicados pela editora Thomson Reuters Brasil, Goldberg e Junqueira coordenaram recentemente a obra "Temas Atuais de Direito dos Seguros", em homenagem aos 20 anos do renomado escritório do qual são sócios: Chalfin, Goldberg & Vainboim Advogados.

Professores convidados da FGV Direito Rio, da FGV Conhecimento e da Escola de Negócios e Seguros, Ilan, 45, e Thiago, 33, passam a assinar coluna quinzenal na **ConJur** intitulada "Seguros Contemporâneos", na qual publicarão, sempre as quintas-feiras, textos próprios e de convidados sobre temas relacionados ao setor de seguros.

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

Em entrevista por e-mail, os civilistas responderam a questões diversas sobre os impactos das novas tecnologias no setor e na regulação dos seguros, bem como o papel dos corretores de seguros nesse cenário, conforme transcrito a seguir.

ConJur — Muito se tem debatido sobre a disrupção tecnológica vivenciada atualmente no setor de seguros. Quais são os principais fatores e de que forma vem ocorrendo essa transformação?
Goldberg — Observando a economia do século 21, é possível notar o fenômeno de sua "uberização". Os modelos de negócios de pessoa para pessoa (P2P) chegaram com enorme força na sociedade; basta pensar no Airbnb ou na Uber. Essas empresas trouxeram vários desafios para os agentes de seus respectivos mercados, como táxis ou cadeias de hotéis tradicionais, ao ponto de exigirem uma completa reestruturação de suas marcas.

No mercado de seguros, o progressivo desenvolvimento tecnológico também está mudando-o profundamente. O dever pré-contratual de informação, por exemplo, que antes pendia muito nos ombros dos segurados, agora tende a ser mais bem controlado pelas seguradoras. Por meio de aplicativos digitais que medem dados de saúde, hábitos dos motoristas, rotas e dados agrícolas, só para mencionar alguns, as seguradoras passaram a controlar informações que, antes, eram administradas pelos segurados. Isso obviamente traz impactos para todas as fases da relação contratual.

Desde a fase pré-contratual (definição do valor do prêmio e das condições negociais), passando pela contratual (aferição de agravamento do risco e regulação de sinistro), até a pós-contratual (armazenamento de dados dos consumidores e eventuais compartilhamentos), a relação securitária está sendo radicalmente transformada. E um agente central dessa disrupção é o surgimento das *insurtechs*, que utilizam tecnologias de vanguarda.

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

Embora não exista nos dicionários da língua portuguesa, o termo *"insurtech"* deriva da união de duas palavras anglo-saxônicas: "seguro" (*insurance*) e "tecnologia" (*technology*). O seu significado, porém, vai muito além de uma análise isolada delas. Uma compreensão adequada das *insurtechs* permite concluir que deram origem a uma nova maneira de se pensar e contratar os seguros. Os seus efeitos para as seguradoras tradicionais e segurados são enormes.

Por exemplo, se no passado a competição entre as seguradoras que atuavam no Brasil era concentrada na definição do valor do prêmio e da franquia, uma vez que as coberturas eram padronizadas e não havia muita diferenciação tecnológica entre os *players*, cada vez mais o atendimento customizado aos clientes será o diferencial. A competição, agora, deverá ser a propósito do nível de satisfação dos segurados, a ser aferido a partir da qualidade das coberturas securitárias oferecidas.

Junqueira — Uma série de mudanças sociais, tecnológicas e regulatórias está acarretando a transformação do setor de seguros. É curioso notar que mudanças sociais (oriundas, por exemplo, da geração de "nativos digitais" e da "economia compartilhada"), impulsionadas por mudanças tecnológicas (*BigData*, Inteligência Artificial, Internet das Coisas e computação em nuvem), têm forçado modificações regulatórias substanciais (como a flexibilização e diminuição das barreiras regulatórias no âmbito do chamado "sandbox regulatório" da Susep).

Se até recentemente a precificação do seguro era feita de forma analógica e baseada em poucos dados demográficos dos candidatos a segurados (por exemplo, no âmbito do seguro de automóvel: idade, gênero, endereço residencial e estado civil), tem-se expandido fontes não tradicionais de dados, como aqueles provenientes da Internet das Coisas (telemetria instalada no carro ou disposta nos celulares do segurados, capaz de examinar a condução do veículo pelo segurado) e dados online (redes sociais e hábitos de compra), que são tratados de forma automatizada. Alguns desses dados estão sendo processados não apenas na fase pré-contratual da subscrição do seguro, como também durante a execução do contrato e a regulação do sinistro. Na ocorrência de um acidente automobilístico, por exemplo, a seguradora poderia verificar a velocidade do automóvel do segurado no momento da colisão.

Não se ignora que essas alterações envolvem questões complexas sobre a legitimidade do tratamento de dados não tradicionais pelos seguradores, bem como discussões de grande importância, como a discriminação algorítmica. Junto com a análise dos benefícios resultantes das novas tecnologias, essas questões terão que ser ponderadas e endereçadas por todos os *stakeholders* do setor de seguros e os próprios magistrados.

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

ConJur — Por que o setor de seguros levou tanto tempo para inovar? As *fintechs* surgiram e se desenvolveram antes das *insurtechs*, certo?
Junqueira — Dizem que as *fintechs* estariam entre cinco a sete anos à frente das *insurtechs*. É desafiador apontar o principal motivo dessa demora. Além da complexidade dos produtos oferecidos e de toda a matemática que dá o suporte estatístico para o bom funcionamento dos seguros, certamente tem relevância o fato de que o setor de seguros, justamente por ter o risco como a sua matéria-prima, sempre foi conservador. Havia significativas barreiras de entrada para novas empresas, especialmente no que se refere à regulação rigorosa e às exigências elevadas de capital. Se no âmbito do *sandbox* regulatório o capital mínimo necessário para o segurador é de R$ 1 milhão, fora dele esse valor chega a ser multiplicado por 4 a 16 vezes, dependendo do ramo de sua atuação. Talvez o fator mais importante, todavia, seja a pressão competitiva para inovar e aperfeiçoar a experiência do consumidor. É preciso reconhecer que, nos últimos anos, as empresas de tecnologia colocaram uma notável pressão nas seguradoras tradicionais. Inovar virou questão de sobrevivência.

Um exemplo ajuda a ilustrar: em vez de regular um sinistro (que é o processo de análise da cobertura e extensão da prestação do segurador, após a concretização de risco disposto na apólice) no prazo de até 30 dias, tal qual disposto nos atos normativos da Susep, imagine que o segurador pudesse fazê-lo em questão de dias, horas, ou até mesmo segundos. Não precisa imaginar. Isso já vem ocorrendo na prática com algumas *insurtechs*. Qual consumidor não gostaria disso? Será que as seguradoras tradicionais continuarão se valendo dos 30 dias ou se reinventarão?

Goldberg — De fato o mercado de seguros sempre foi visto como um mercado muito conservador. Os *players* relevantes, globalmente falando, permanecem os mesmos há mais de 200 anos, o que pode ser explicado por questões de confiança, lealdade e estabilidade financeira.

Do ponto de vista regulatório, era realmente difícil entrar no mercado de seguros pelas exigências de capital, o cumprimento de uma infinidade de regras administrativas e, além disso, no equilíbrio entre inovação e estabilidade, a segunda sempre teve preferência.

O quadro está se alterando, em especial pela implementação de sandboxes regulatórios em diversos países. Eu diria que os seguros massificados, como os seguros de vida e de automóvel, já estão sendo bastante ajustados pelas novas tecnologias. Por outro lado, os seguros de linhas financeiras, como o de responsabilidade civil, D&O e E&O, bem como os seguros tradicionais de grandes riscos, como seguros de riscos de engenharia, devem continuar tendo o agir humano como protagonista. A regulação de sinistros nesses seguros, por exemplo, continuará sendo feita de forma analógica, uma vez que dependem muito da interpretação dos termos da apólice em cotejo com as hipóteses fáticas e geralmente envolvem valores elevados. A real inovação, pelo menos por ora, tende a ficar restrita para os seguros de viés mais massificado.

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

ConJur — Podem falar mais sobre o *sandbox* regulatório no setor de seguros?
Goldberg — Pense no seguinte cenário: um empresário decide entrar no mercado de seguros. Ele, portanto, estuda a regulação atual, requisitos de capital, questões de conformidade e governança corporativa e todos os outros aspectos relacionados à construção de uma empresa a partir do zero (como impostos, propriedade intelectual, marketing e questões trabalhistas).

As barreiras e desafios são tão altos que ele desiste. Não apenas com base nas exigências de capital ou na regulação, mas por perceber que será muito difícil competir com as seguradoras que fazem negócios neste mercado há tantos anos.

O sandbox regulatório corresponde a uma estratégia dos reguladores do mercado financeiro que visa a criar um ambiente mais amigável às *startups*. Conforme apontado pela doutrina, nele se permite que "não se mate o pássaro antes que ele possa voar". As exigências de capital são reduzidas, assim como o cumprimento de certos requisitos regulatórios. Para participar, a empresa tem que ter um projeto inovador e seguir os critérios dispostos no edital da Susep (acabou de terminar a consulta pública de uma segunda versão, que deverá será lançada em breve), na Resolução CNSP 381/2020 e na Circular Susep 598/2020.

Junqueira — É importante mencionar que a participação no *sandbox* regulatório pode gerar ainda alguns benefícios não diretamente atrelados à diminuição do fardo regulatório para as *insurtechs*. Pesquisas na Grã-Bretanha, por exemplo, demonstram que a simples participação no projeto gerou mais credibilidade às empresas junto aos seus investidores e consumidores. Além disso, o pedido de autorização integral de funcionamento dessas empresas, depois do fim do período de testes, se revelou mais fácil e rápido.

Às vezes não é suficiente pensar fora da caixa, sendo mesmo necessário se criar uma caixa que permita o desenvolvimento de um projeto inovador. A expressão inglesa *sandbox* não foi escolhida sem motivo; traduzível como "caixa de areia", trata-se de um ambiente seguro em que as "crianças" podem brincar sem se machucar. Deve ser ressaltado, porém, que não se trata de uma espécie de faroeste, no qual as empresas fazem tudo a seu bel prazer. Há uma regulação, só que flexibilizada. O órgão regulador monitora de perto o desenrolar do projeto, podendo, inclusive, utilizar essa experiência para promulgar atos normativos mais assertivos no futuro.

ConJur — Esse *sandbox* regulatório é temporário? Se sim, o que deve acontecer após o término do período de sandbox regulatório?
Goldberg — Há um consenso em torno da duração do *sandbox* regulatório, no sentido de que deve ser limitada. Se um membro do *sandbox* tem vantagens competitivas em comparação aos não-membros, este ambiente não pode durar para sempre. A Susep, que foi o primeiro órgão regulador a instituir o *sandbox* no Brasil, definiu um prazo de até 36 meses, a princípio não renovável.

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

Junqueira — A adoção institucional de uma estrutura de *sandbox* regulatório, ao menos nos próximos anos, deverá ser feita de forma permanente. Ao fim de cada período de testes, caberá à Susep avaliar os resultados dos participantes. Além de publicar um relatório com *insights* relevantes sobre os respectivos períodos de testes — permitindo que as empresas que não tenham participado se beneficiem dessas informações —, a Susep poderá: alterar a regulação em vigor, se julgar que dessa forma irá auxiliar na criação de um ecossistema favorável para o consumidor e o mercado como um todo, ou exigir que as *insurtechs* que não mais estejam sob o manto do *sandbox* se ajustem à regulação preexistente. A análise, seguindo essa linha de raciocínio, será feita caso a caso.

ConJur — Além das *insurtechs* que participam do *sandbox* regulatório e efetivamente comercializam seguros e garantem riscos, existem várias outras que prestam serviços ou viraram sócias de seguradoras tradicionais. O que acham dessas parcerias entre seguradoras tradicionais e *insurtechs*?
Goldberg — Existem atualmente no Brasil ao menos 115 *insurtechs*. Desse montante, apenas 11 delas procuram atuar de forma semelhante às seguradoras tradicionais — efetivamente subscrevendo riscos e provendo a garantia do seguro. Entre as *insurtechs* restantes, uma parcela auxilia na distribuição e outra atua em conjunto com seguradoras e intermediários.

Embora no início se supunha que as *insurtechs* "roubariam" a participação no mercado das seguradoras tradicionais e, segundo alguns, dominariam o setor, há um crescente consenso no sentido de que essas empresas podem e devem ser parceiras. O objetivo das *insurtechs* é agregar valor à toda a cadeia de serviços de seguros, desde a fixação de preços à regulação de sinistros. A ideia é trazer uma melhor experiência de consumo para os segurados.

As seguradoras tradicionais, que ainda comandam o mercado, têm o mesmo propósito, motivo pelo qual várias parcerias vêm sendo firmadas. Nesse particular, as seguradoras tradicionais devem estar cientes que, além de poderem se livrar de vários legados (por exemplo, sistemas de TI), assumirão boa parte dos riscos envolvidos na operação. No fim do dia, elas que serão responsáveis pelos danos causados aos consumidores ou por eventuais falhas de conformidade regulatória.

Junqueira — Eu diria que as partes têm que alinhar as expectativas oriundas dessa colaboração. Deve ficar claro, de antemão, o que cada um trará para mesa. Por exemplo, em caso de uma parceria, as *insurtechs* podem se valer do capital investido, o *track record* comprovado, o *know-how* regulatório e a carteira de clientes das seguradoras tradicionais em seu favor. Por outro lado, as seguradoras tradicionais podem contar com as *insurtechs* para a automatização de processos, a diminuição de custos administrativos e a implementação de medidas que antecipam os desejos dos consumidores. Sendo uma parceria bem-sucedida, as seguradoras tradicionais conseguirão melhorar a experiência de seus consumidores, tornando toda a jornada de consumo mais célere e intuitiva, centrada em agradar o cliente.

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

Não se deve deixar de considerar, porém, que o apetite ao risco das partes provavelmente será diferente. Seguradoras tradicionais costumam ser mais engessadas, ter várias regras de *compliance* e uma hierarquia rígida entre colaboradores. Já as *insurtechs* são marcadas por um ambiente mais horizontal, no qual todos expõem as suas ideias de forma livre e direta. Tudo é feito de modo mais célere nas *insurtechs*, que geralmente não têm receios e burocracias para mudar de rota no meio do caminho. Esse "choque cultural", por assim dizer, tem que ser bem compreendido entre as equipes envolvidas no projeto.

ConJur — Uma pergunta que não pode faltar é sobre o papel do corretor de seguros nessa nova era do setor de seguros. O que me dizem?Goldberg — A extinção da profissão do corretor de seguros, tal qual ocorreu com o datilógrafo, por exemplo, não me parece ser uma boa previsão. Todavia, o corretor terá sim que se especializar e reinventar a sua forma de atuação. Oferecer um suporte adequado ao consumidor, auxiliando-o a contratar a cobertura certa, na minha visão, será importantíssimo no futuro próximo. Mais consultoria propriamente dita, e menos corretagem (no sentido de uma mera aproximação das partes).

Junqueira — Concordo. Principalmente em virtude das recém-criadas normas da Susep, que dão mais liberdade para os seguradores contratarem de forma customizada, ou seja, de acordo com o perfil de cada cliente. Creio que os corretores deveriam focar a sua atuação nos seguros de grandes riscos e em modalidades securitárias que não serão dominadas pela contratação direta por meio de *apps* instalados nos celulares.

Destaco, ainda, que as perspectivas são positivas para todos os lados. Menos preocupado com a burocracia operacional, em virtude da maior aplicação tecnológica do mercado, o corretor pode deixar aflorar a sua eficiente atuação como mediador do negócio consoante o melhor interesse de seu cliente.

ConJur — Estão animados com o convite para escreverem a coluna "Seguros Contemporâneos" na *ConJur***?**
Goldberg — Claro! Será uma grande honra fazer parte desse seleto grupo de colunistas da **ConJur**.

Junqueira — Estou muito animado. Sou leitor assíduo da **ConJur** e me sinto lisonjeado pelo convite e a oportunidade de colocar os seguros no centro do palco do debate jurídico no Brasil.

Date Created
26/06/2021

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.