

En voz alta

La industria de seguros está experimentando una transformación digital con la adopción de nuevas tecnologías como la inteligencia artificial, el IoT, el análisis de Big Data y Blockchain. Estas tecnologías se utilizan para mejorar la experiencia del cliente, simplificar los procesos, aumentar la eficiencia y proporcionar productos y servicios personalizados a clientes individuales.

PROYECCIONES DEL SECTOR SEGUROS EN LOS PRÓXIMOS AÑOS

Son varias las tendencias tecnológicas que ya están teniendo un impacto significativo en la industria de seguros y se espera que este impacto continúe en el futuro. He aquí algunas de las más relevantes:

IOT - AUMENTOS DE DATOS PROVENIENTES DE DISPOSITIVOS CONECTADOS

El número de dispositivos de consumo conectados no deja de crecer (rastreadores de nuestra actividad física, electrodomésticos, teléfonos y relojes inteligentes, sensores en nuestra vivienda) y seguirá haciéndolo en los próximos años con nuevas categorías de sensorización (ropa, zapatos, gafas, dispositivos médicos...). Se estima que llegaremos al billón de dispositivos conectados en 2025. La cantidad ingente de nuevos datos creados por estos dispositivos permitirá a las aseguradoras comprender a sus clientes más profundamente y plantear productos específicos, como los seguros basados en el uso (UBI) en el que las primas se basan en el uso real del bien asegurado por parte de los clientes. En esta línea, según un estudio de MarketsandMarkets, solamente en Estados Unidos hay ya 19.000 millones de primas en seguros de pago por uso y crecerán en este mercado hasta los 66.800 millones en 2026.

ECOSISTEMAS ABIERTOS

En el corto plazo surgirán protocolos de código abierto para garantizar que los datos se puedan compartir y utilizar en todas las industrias. Veremos como las aseguradoras se unirán para crear ecosistemas con el fin de compartir datos para múltiples casos de uso bajo un marco regulatorio y de ciberseguridad común. Un ejemplo del avance de este tipo de soluciones lo tenemos en la plataforma CIMA definida por TIREA con el apoyo de compañías tecnológicas, asociaciones de corredores y aseguradoras.

AVANCES EN TECNOLOGÍAS COGNITIVAS

Las tecnologías de aprendizaje profundo (IA) que se utilizan actualmente para el procesamiento de imágenes evolucionarán para aplicarse en una amplia variedad de casos de uso:

- Potenciación del servicio al cliente: Al utilizar el procesamiento de lenguaje natural y aprendizaje automático, las compañías de seguros podremos dar respuesta casi de forma inmediata y con precisión a las consultas de nuestros clientes, ofreciendo recomendaciones personalizadas.

- Mayor ajuste en la evaluación de riesgos: Al poder analizar una gran cantidad de datos de diversas fuentes tendremos un mejor entendimiento del perfil de riesgo de nuestros clientes (patrones y tendencias), proporcionándonos evaluaciones de riesgo más precisas y una política de precios más efectiva.



DAVID FIÑANA GARCÍA
Director de Tecnología
y Contact Center
de Pelayo

- Optimización en los servicios de post-venta: El análisis de fuentes de datos internas y externas (como por ejemplo las redes sociales) permitirá a las aseguradoras determinar en tiempo real la consistencia de la solicitud de una prestación, así como identificar patrones de actividad fraudulenta.

- Incremento de la hiperpersonalización de los productos: Este tipo de tecnología cada vez tendrá mayor cabida en las interacciones con los asegurados, con una mayor personalización de las comunicaciones y a través de los canales preferidos por el cliente.

Estos son sólo algunos ejemplos de cómo evolucionará el sector del seguro en los próximos años. Hay varios desafíos potenciales asociados, como las preocupaciones sobre la privacidad, la seguridad y el uso ético de los datos, así como el procesamiento de flujos de datos increíblemente grandes y complejos, pero a medida que el procesamiento de lenguaje natural y el aprendizaje automático continúen mejorando, es probable que haya muchas más oportunidades para aplicar estas tecnologías en el ámbito de los seguros, con el potencial de mejorar la eficiencia, reducir costes y proporcionar una mejor experiencia al cliente. Por ejemplo, según McKinsey, la IA aumentará la productividad en los procesos de seguros y reducirá los gastos operativos en un 40 % para 2030. ✓