

Sergio Gómez Recio

La Cuarta revolución industrial llega a los seguros

El sector asegurador está presente en la vida de las personas, asegurando donde vivimos, cómo nos movemos y nuestra salud. La vida de las personas está evolucionando a una velocidad exponencial gracias a lo que viene a llamarse la cuarta revolución industrial. Esta revolución está afectando al mundo del seguro fundamentalmente con una *personalización* de la oferta, una mejora en la *prevención* y un incremento en la *relación con el cliente*.

Para que podamos hablar de revolución industrial tienen que aparecer hitos importantes en el *transporte*, las *comunicaciones* y la *energía*. En la primera revolución industrial el carbón permitió el desarrollo del barco de vapor y el ferrocarril, mientras el teléfono impactó en la comunicación. En la segunda revolución industrial, el petróleo y el motor de combustión permitieron que el automóvil llegara al mercado masivo, gra-

El sector asegurador está presente en la vida de las personas, asegurando donde vivimos, cómo nos movemos y nuestra salud

cias también a la producción en cadena de Henry Ford. La electricidad y la invención de la bombilla, así como la llegada de la radio y la televisión fue-

ron hitos de esa época. En la tercera revolución industrial la comunicación por satélite e internet revolucionaron las comunicaciones y el desarrollo de la energía nuclear y las energías alternativas permitieron una menor dependencia de las energías fósiles. La cuarta revolución industrial lle-



ga de la mano del internet de las cosas, la inteligencia artificial, la robótica, los drones, la nanotecnología y los avances en genética.



Y es que en un futuro cercano todas las cosas estarán conectadas - los vehículos, los hogares, las personas - y los sistemas operativos que las gobiernan tomaran decisiones. Vislumbramos tres tendencias que afectaran al mundo del seguro:

- La oferta de productos y servicios será más **personalizada** para los clientes, sean personas o empresas. Tendremos más información sobre el

riesgo a cubrir, con lo que el **precio** de la póliza estará más ajustado y las **coberturas** serán personalizadas. En las pólizas de auto tendremos datos sobre cómo o cuánto conduce el conductor, en la póliza de salud sabremos qué coberturas cubren las necesidades del cliente.

- La “sensorización” y la conectividad nos permitirá mejorar en la **prevención** del riesgo y la **detección temprana** de los siniestros. En el mundo del auto, podremos llegar rápidamente en caso de accidente, lo que salvará vidas, y los sistemas de ayuda a la conducción evitarán en ocasiones que se produzca el siniestro. En hogar, los sensores de humo, agua o movimiento nos avisarán de manera temprana ante siniestros con alta severidad. También ayudará a entender mejor lo que ha pasado y **evitar posibles fraudes**. En la salud, los “wearsables” nos ayudarán a ofrecer una vida más saludable a nuestros clientes y pasar de curar enfermedades a prevenir que estas aparezcan.
- Por último, nos permitirá mejorar la **experiencia del cliente**, incrementando la frecuencia de contactos. Podremos ofrecer servicios en momentos positivos en la vida de las personas o empresas y no solo en el momento del siniestro, cuando algo negativo ha ocurrido.

Y estos cambios llegan a una velocidad exponencial, seremos la primera generación que vivirá dos revoluciones industriales en plenitud. Como decía Eric Hoffer, escritor y filósofo estadounidense: “En tiempos de cambio, quienes están abiertos al aprendizaje se adueñarán del futuro, mientras que aquellos que creen saberlo todo estarán bien equipados para un mundo que ya no existe”.

