

Webinar sobre INSURTECH

Juan Pedro Gago

Fundación Mapfre – AGERS

27 de Octubre de 2016

Definición de Insurtech

- Es la **tecnología** que **vía móvil** (smartphone, tablet, etc) permite a los usuarios tener **de forma integrada, segura, inteligente y en tiempo real**; su relación con el sector seguros

Tecnología

- Al hablar de tecnología, implica nula ó muy baja intervención humana por parte de las aseguradoras, corredurías, etc.
- Entre el 20 y 40% de los costes de las primas son costes de operación

Vía móvil (smartphone, tablet, etc)

- Al ser una aplicación y poder conectarse vía móvil:
 - + No es necesario desplazarse a ninguna oficina
 - + Tampoco pedir citas previas
 - + El horario lo marca el usuario/cliente
 - Es necesario tener un dispositivo móvil compatible
 - Estar habituado al uso de estas tecnologías
 - El mayor número de usuarios está entre 30 y 45 años

Tener de forma integrada:

- Toda la información de un cliente: las pólizas, siniestros, ofertas, recibos, datos personales, historial propio de salud, internet de las cosas (controles domóticos, medios de pago, sensores del coche, smart TV, smartwatch, etc)

De forma Segura:

- La información que se puede disponer es muy confidencial: Datos bancarios, claves, direcciones, teléfonos, hábitos, historial médico, etc.
- Si fuera insegura los clientes la abandonarían, tendrían reclamaciones, posibles sanciones económicas y penales, pérdida de reputación, etc.

De forma inteligente:

- El uso de algoritmos operativos aprovechando la información del cliente y el big data, permitiría anticiparle propuestas a necesidades que va a tener de gestión ó contratación, ayudarle a optimizar la gestión de su cartera de seguros, etc.
- Facilitaría un marketing adaptado al ciclo de vida del cliente.

En tiempo real:

- La información y la contratación se producen en el momento en el que se necesitan. (just in time)
- Contrato justo lo que necesito y pago justo por lo que he contratado

REFLEXIONES:

- Existe una falta de madurez digital en el sector seguros y está evolucionando
- Gigantes tecnológicos quieren aumentar la oferta de servicios y buscan nuevas líneas de negocio
- Aparecen nuevas startups
- Esto ayudará para que los clientes tengamos mayor cartera de servicios, seguros personalizados y precios más ajustados por el uso intensivo de la tecnología.

REFLEXIONES:

- Estos cambios en principio parecen impactar más rápidamente en el cliente personal, más que en el cliente empresa.
- El cliente empresa utiliza productos más complicados, el cambio necesita de más estudios y aprobaciones a diferentes niveles, se prefieren productos experimentados, el proceso de renovaciones está más cerrado, el uso de nuevas oportunidades, exigiría también cambios en la propia empresa (tecnológicos, procedimientos, formativos, autorizaciones, etc)

REFLEXIONES:

- En el cliente personal, la toma de decisiones es un proceso más rápido y sencillo, utiliza productos de seguros menos complejos, es más accesible al marketing de las empresas, etc.
- Insurtech es un nuevo canal de venta y también una herramienta para los canales actuales.

REFLEXIONES:

- La tarifa plana hasta ahora más usada por los canales tradicionales, puede resultar más interesante cuando hay mayor siniestralidad, resulta más fácil para elaborar los presupuestos anuales. Parece que encajaría mejor con el cliente empresa
- La tarifa personalizada ó variable, puede entrañar más dificultades para las grandes empresas y parece que encaja mejor con las nuevas tecnologías aplicadas en los seguros.