

# Encuentros *Insurtech* Colombia 2020: **Diálogos sobre transformación digital**

**Nataly Paola Galán Pérez**, profesional de Inclusión Financiera e Innovación  
**Mabyr Valderrama Villabona**, directora de Inclusión Financiera y Sostenibilidad  
Fasecolda

---

*El pasado 11 de septiembre, Fasecolda dio inicio a los Encuentros Insurtech Colombia 2020, espacios de diálogo sobre la visión de futuro del sector asegurador y los retos y oportunidades asociados a la transformación digital de la industria.*

---

La analítica de datos, la inteligencia artificial y el Internet de las cosas, junto con otras tecnologías, son los elementos esenciales de la cuarta revolución industrial (4RI), tal como la máquina de vapor, la energía hidráulica, la electricidad y las tecnologías de la información y las comunicaciones fueron los elementos que marcaron las tres primeras revoluciones industriales en la historia de la humanidad; cada una de ellas impactó significativamente los modos de vida, el trabajo, las preferencias y los negocios. La 4RI es una de las eras más disruptivas de la innovación, un periodo marcado por grandes transformaciones tecnológicas, digitales, físicas y biológicas que suceden a gran escala y con alta velocidad.

Con el objetivo de incentivar y facilitar los procesos de innovación y transformación digital de la industria aseguradora, Fasecolda, en cabeza del Instituto Nacional de Seguros (INS) y la Fundación de Aseguradores Colombianos (Fundaseg), contrató a la firma consultora PricewaterhouseCoopers (PwC) para adelantar un estudio sobre la visión prospectiva y las necesidades de formación para el futuro de la industria de seguros en Colombia. Este ejercicio analizó los principales retos de la industria, las tecnologías y tendencias de negocio que pueden apoyar su manejo y las capacidades que serán esenciales, estratégicas y diferenciadoras para los próximos años, con miras a



generar una rápida adaptación frente a los fenómenos actuales y generar valor compartido para aseguradoras y clientes.

La riqueza y profundidad del estudio elaborado por PwC para Fasecolda ha motivado la creación de un ciclo de eventos virtuales orientados a promover diálogos y reflexiones de carácter estratégico y gerencial sobre la relevancia de la transformación digital de la industria como vehículo para maximizar la generación de valor para el cliente y garantizar la sostenibilidad del negocio asegurador.

Se trata de los Encuentros *Insurtech* Colombia 2020, que serán desarrollados en tres (3) jornadas durante el segundo semestre del año, y cuya primera edición tuvo como tema principal los «Retos y oportunidades digitales del sector asegurador». Los asistentes a los tres encuentros virtuales podrán descargar, progresivamente, una colección de cinco e-Books que recogen las principales conclusiones del estudio de PwC.

### **Sistema de Información Geográfica de Fasecolda**

En el marco del primer encuentro, Julián Díaz, socio sénior de Servicios Financieros de PwC, abordó los principales retos que enfrenta el sector y las preocupaciones y desafíos que resaltan los líderes globales y locales de la industria aseguradora.

Se identificaron ocho retos cuya atención guiará la toma de decisiones de las compañías de seguros durante los próximos años: 1) velocidad del cambio tecnológico; 2) dificultad de atraer y retener al talento humano adecuado; 3) protección de datos sensibles y ataques cibernéticos; 4) desastres naturales y la conservación del medioambiente; 5) nuevos competidores y formas de competir; 6) menor rentabilidad de las inversiones en un escenario de altos de costos de operación; 7) adopción oportuna de estándares y regulación; y 8) cambios en los comportamientos del consumidor.



➔ La industria aseguradora necesita emprender el viaje de la transformación digital, entendida como un modelo de pensamiento estratégico y gerencial.

Si bien estos retos implican desafíos importantes para el sector, traen consigo oportunidades para la innovación, gracias a la habilitación de nuevas tendencias de negocio a través de tecnologías que permiten incrementar la eficiencia de los procesos en la cadena de valor del seguro, promoviendo nuevos modelos de negocio y creando mayor valor para los clientes.

Para traducir los retos en oportunidades, la industria aseguradora necesita emprender el viaje de la

transformación digital, entendida como un modelo de pensamiento estratégico y gerencial, que si bien se apalanca en tecnologías e información, también requiere asegurar capacidades digitales en el talento humano y una cultura organizacional preparada para el cambio.

Actualmente hay varias tendencias tecnológicas que se pueden aplicar a los negocios de la industria del seguro. Entre las tecnologías que habilitan la economía conductual<sup>1</sup> se destacan la analítica de datos, el Internet de las cosas y la inteligencia artificial; las que habilitan la economía de plataforma<sup>2</sup> y colaborativa<sup>3</sup> son las que se relacionan con los ecosistemas API (interfaz de programación de aplicaciones), la identidad digital y la tecnología de registros distribuidos, comúnmente conocida como *blockchain*; y las tecnologías que habilitan las nuevas formas de trabajo<sup>4</sup> incluyen herramientas colaborativas y modelos de trabajo entre ingenieros de desarrollo (*Dev*) y líderes de operaciones (*DevOps*).

1. Campo de estudio que utiliza conocimientos de la psicología, sociología, neurociencia y ciencias cognitivas aplicadas al campo económico para explicar el comportamiento humano y comprender los incentivos y motivaciones que rigen la toma de decisiones.
2. Ecosistemas digitales en los que diferentes industrias comparten, integran o complementan las capacidades de cada una.
3. Modelo económico que ofrece un mismo bien/servicio que puede ser utilizado por múltiples usuarios en diferentes momentos, mediante modelos de pagos por servicio.
4. Nuevas formas de trabajo que buscan conseguir resultados en menor tiempo, productos alineados con expectativas de clientes y mayor productividad del equipo.

## Principales tendencias que responden a los retos de la industria

### Tendencias Tecnológicas



### Tendencias de Negocio



Fuente: Imagen tomada de PwC (2019). Formación para el futuro de la industria de seguros en Colombia. Visión prospectiva de la industria de seguros.

El estudio de PwC también identificó y evaluó 16 casos de uso en los cuales existe convergencia entre las tendencias tecnológicas y de negocio anteriormente mencionadas; estos casos de uso fueron ponderados en función de dos aspectos: el potencial agregado y la adaptabilidad esperada en Colombia. El valor potencial

se definió en función al impacto sobre el negocio, los retos del sector y la cadena de valor, mientras que la adaptabilidad se evaluó respecto a las implementaciones actuales o en progreso por parte de las aseguradoras en el país y a los posibles impedimentos o habilitantes regulatorios.

## Dieciséis (16) casos de uso identificados y evaluados para Colombia



Fuente: Imagen tomada de PwC (2019). Formación para el futuro de la industria de seguros en Colombia. Visión prospectiva de la industria de seguros.


➔ Las diferentes tendencias tecnológicas que impactan la cadena de valor del seguro crearán oportunidades significativas para aquellos que logren adoptarlas.

Entre los casos de uso que tendrán un alto potencial agregado y una alta adaptabilidad esperada en el sector asegurador en Colombia se encuentran: i) la *analítica de clientes*, que permite el direccionamiento de actividades, productos, y servicios a clientes específicos; ii) el *aprendizaje profundo de audio y reconocimiento de sentimientos*, orientado a la automatización de la experiencia del cliente con chatbots y agentes virtuales más humanos; iii) el *pago por consumo o servicio*, que facilita la creación de seguros a la medida de los clientes, según en su comportamiento histórico y tiempo; iv) el *procesamiento de imágenes en siniestros*, que disminuye el tiempo y costo en el proceso de reclamación de accidentes de autos; y v) los *contratos inteligentes*, desarrollo que descentraliza y automatiza los procesos de seguros utilizando tecnologías de registros distribuidos como *Blockchain*.

Las diferentes tendencias tecnológicas que impactan la cadena de valor del seguro crearán oportunidades significativas para aquellos que logren adoptarlas.

La masificación de la información, producto de la revolución informática y digital, hace que las industrias deban repensar sus modelos de negocio frente a clientes cada vez más exigentes, que conocen más los productos, cuentan con mayor información para la toma de decisiones, comparan y comparten sus valoraciones, demandan inmediatez y sencillez y buscan experiencias cien por ciento digitales.

Frente a este panorama retador, existen capacidades de negocio que serán esenciales, estratégicas y diferenciadoras en la industria de seguros y que deberán ser consideradas durante los próximos años para que las operaciones del sector puedan maximizar la creación de valor. Algunas de las principales capacidades a fortalecer en la industria tienen que ver con la centralidad en el cliente, apalancamiento en información, generación de modelos de pago por consumo, la automatización y digitalización de los procesos, el perfeccionamiento de habilidades digitales de los colaboradores de la industria, nuevas formas de trabajo, la omnicanalidad digital y la modernización de sistemas legados o heredados.

Estos temas serán analizados en el marco de los Encuentros *Insurtech Colombia 2020*, espacios de diálogo permanente sobre los asuntos prospectivos del sector y que se configuran como antesala al gran foro gremial sobre innovación: el Evento *Insurtech Colombia 2021*, que desarrolla Fasecolda cada dos años desde 2017. 



Consulte las memorias del **1<sup>er</sup> Encuentro Insurtech Colombia 2020: Retos y oportunidades digitales del sector asegurador** en <https://fasecolda.com/eventos/>

### Bibliografía

PwC (2018). *The future of the insurance industry: A capabilities perspective*. Disponible en: [https://www.youtube.com/watch?v=g-jV94s9Uo&t=1s&ab\\_channel=Strategy%26](https://www.youtube.com/watch?v=g-jV94s9Uo&t=1s&ab_channel=Strategy%26). Traducido al español [0:53-1:15]

PwC (2019). *Formación para el futuro de la industria de seguros en Colombia. Visión prospectiva de la industria de seguros*.