

Insurtech: innovación tecnológica para la inclusión financiera

Óscar Vargas, profesional de Inclusión Financiera e Innovación
Fasecolda

La irrupción de la tecnología en una industria tan tradicional como la del seguro trae retos significativos para las aseguradoras, pero también representa grandes oportunidades para la innovación y el desarrollo de modelos de negocio basados en las necesidades del cliente.

Hoy vivimos el inicio de la cuarta revolución industrial, una era de grandes cambios tecnológicos que afectan el comportamiento de personas, empresas e instituciones a todo nivel. Las transformaciones tecnológicas suceden a una gran velocidad y cada vez es menor el tiempo que tardamos en adaptarnos a ellas: nos encontramos en la era de la revolución digital, la era del cambio exponencial.

Dicha revolución está redefiniendo nuestras experiencias, nuestra industria y el mundo entero. No solo afecta las preferencias y comportamientos de las personas, también está transformando la forma en que las empresas entienden su negocio y se relacionan con los clientes.

El sector asegurador no es ajeno a esta tendencia global y aquellas compañías de seguros que quieran competir con éxito en este nuevo contexto deberán adaptarse a las actuales realidades y proponer soluciones que atiendan a los nuevos perfiles de clientes derivados de la revolución digital: consumidores empoderados que conocen el producto, que cuentan con mayor acceso a información y comparan y comparten sus valoraciones, que demandan inmediatez en cada una de sus interacciones con la compañía y que son más exigentes.

En la industria aseguradora se ve claramente cómo los consumidores han venido cambiando su concepción del



seguro. Ya no lo ven solo como un instrumento de cobertura de riesgo en caso de un siniestro, ahora es una oferta de servicios especializados cuyo uso pretenden maximizar.

Es muy importante tener esto en cuenta, pues hoy en día la mayor innovación no está en el desarrollo de las herramientas tecnológicas por sí mismas, sino en cómo desarrollamos productos y servicios para satisfacer las necesidades reales de las personas, es decir, cómo desarrollamos soluciones bajo modelos centrados en el usuario y su experiencia.

La experiencia del cliente puede definirse como la comprensión de la forma en que una organización interactúa con sus clientes y los sentimientos y acciones que impulsa en ellos. Con base en esto, se busca eficacia, eficiencia y coherencia en cada interacción con el cliente y se diseñan experiencias distintivas que creen una ventaja competitiva.

Para lograr esto, la tecnología se convierte en un aliado fundamental. Gracias a ella se están diseñando productos más acordes con las necesidades de los clientes y se ha

posibilitado una mejor gestión del riesgo, disminución de costos de comercialización, acceso a nuevos mercados y ajustes al valor de las primas, lo que hace más costo-eficiente el desempeño de las compañías aseguradoras.

Pero la irrupción de la tecnología en una industria tan tradicional como la del seguro también está trayendo retos significativos para las compañías aseguradoras. Nuevos jugadores están ingresando al mercado; empresas emergentes (startups) y emprendimientos que no tienen estructuras organizacionales tan rígidas tienen la capacidad de innovar a una mayor velocidad y están aprovechando esta oportunidad para llenar los vacíos que los actores tradicionales no han podido.

Insurtech: aliado fundamental de la inclusión financiera

Insurtech es el acrónimo en inglés de insurance (seguros) y tech (tecnología) y puede definirse como el desarrollo de soluciones innovadoras y tecnológicas

para la industria del seguro. El insurtech ha estado marcado por la transformación de las compañías tradicionales de seguros hacia el nuevo entorno tecnológico, así como también por la entrada al mercado de emergentes que ofrecen nuevos productos digitales o aportan valor añadido a las compañías ya existentes.

Es innegable que el acceso de más personas a los servicios financieros ha estado apalancado por los avances en la tecnología. Las tecnofinanzas (fintech), entendidas como las respuestas tecnológicas novedosas para el desarrollo de soluciones financieras, no solo han mejorado la eficiencia en la prestación de productos y servicios, con reducción de costos, sino que han propiciado la oferta de herramientas no tradicionales de pagos, crédito y seguros, que se adaptan mejor a las necesidades de los consumidores.

➔ El insurtech emerge como una oportunidad disruptiva para que las aseguradoras innoven, mejoren la relevancia de sus productos y crezcan en el nuevo mercado caracterizado por la revolución digital.

En materia de seguros, la tecnología está cambiando el entorno en el que se desarrolla el negocio. Por ejemplo, la elevada penetración de la telefonía móvil ha promovido la masificación de los seguros a través de este medio (mobile insurance). Gracias a este modelo, organizaciones como BIMA o MicroEnsure han alcanzado 40 millones de asegurados a nivel mundial en menos de cuatro años.

Pero las plataformas de la telefonía celular y otras tecnologías novedosas no solo han permitido disminuir costos asociados a la comercialización de seguros, sino también aquellos relacionados con el recaudo de primas, la entrega de certificados de aseguramiento, la recepción de reclamaciones, el pago de siniestros y el control del fraude, lo que ha hecho que productos con costos que antes eran prohibitivos para ciertos segmentos de la población hoy estén a su alcance.

Estos modelos, sumados a la irrupción de conceptos como el Internet de las cosas, big data, machine learning, blockchain o la realidad virtual están sembrando los cimientos para que nuevas formas de negocio surjan en la industria del seguro.

Ejemplos de esto abundan en el sector asegurador, desde la captura y análisis de información para encontrar patrones de comportamiento de los clientes a través del big data, pasando por el uso de aplicaciones móviles y dispositivos telemáticos en los vehículos para mejorar la tarificación del seguro y generar incentivos a los clientes por mostrar comportamientos adecuados hasta el uso de objetos interconectados como autos que se conducen solos o viviendas que emiten alertas por Internet a sus dueños.

Oportunidades y retos para el sector asegurador

Si bien la revolución digital está cambiando las reglas de juego de un sector tradicional como lo es el asegurador, también representa una oportunidad magnífica para que las compañías innoven y adapten modelos tecnológicos en su negocio. Las particularidades del nuevo mercado y del nuevo cliente de seguros hacen que los grandes retos del sector asegurador vayan encaminados a resolver las necesidades que hoy en día tiene el cliente: mayor acceso e información sobre los productos y servicios que consume, simplicidad e inmediatez en todos los momentos de relación con las compañías aseguradoras, transparencia y claridad sobre los productos y sus condiciones, una mejor experiencia, traducida

en productos diseñados y personalizados para agregar valor y suplir sus necesidades; y la digitalización de esta experiencia (que va más allá de la implementación de sistemas tecnológicos y busca una integración de valores que se reflejan en todas las interacciones que tiene la empresa con el cliente).

Atender estas necesidades es fundamental para mejorar la percepción que se tiene de las compañías aseguradoras, aumentar la confianza en ellas y lograr un vínculo sólido con los clientes.

Al mismo tiempo se encuentra el gran reto de contar con un ambiente regulatorio que propicie condiciones para que la innovación suceda dentro del sector y se logre una mayor inclusión con una acelerada

innovación digital, sin desproteger al consumidor y la estabilidad del sistema financiero. Efectivamente, la economía colaborativa, el Internet de las cosas, el big data y la tecnología en general han logrado renovar un mundo tan tradicional como era el de los seguros. El insurtech emerge como una oportunidad disruptiva para que las aseguradoras innoven, mejoren la relevancia de sus productos y crezcan en el nuevo mercado caracterizado por la revolución digital.

Estos temas se discutieron en el Primer Seminario Internacional Insurtech que Fasecolda y la Banca de las Oportunidades realizaron el 12 y 13 de septiembre en Bogotá, donde se buscó propiciar un diálogo en torno a las oportunidades que el uso de la tecnología representa para el sector asegurador. 

Bibliografía:

- ACCENTURE (2017). Technology Vision for Insurance 2017. Disponible en: <https://www.accenture.com/co-es/insight-disruptive-technology-trends-2017>
- Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) (2017). El Cliente del futuro en seguros. Elaborado por Everis. Disponible en: http://www.amis.org.mx/prueba/descarga/cliente_futuro.pdf



Seed Consulting BPO

HEAD HUNTER

altamente especializado en el sector asegurador y reasegurador en el mercado latinoamericano.

CONTÁCTENOS

 Ángela Tafur: +57 3102353337
 Marcela Quirós: +57 3115452103
 contacto@seedconsultingbpo.com
   @seedConsultingB

Gestionamos

sus procesos de selección y evaluación para el cubrimiento de cargos con talento interno o externo, basados en el profundo conocimiento de los roles y responsabilidades característicos de las compañías aseguradoras y reaseguradoras.

Buscamos personas con el talento adecuado para su negocio y cultura organizacional

