

285

Recomendador de Seguros Personales

Afectación a la integridad de la persona

**Máster en Dirección de Entidades
Aseguradoras y Financieras**



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

285

Recomendador de Seguros Personales

Afectación a la integridad de la persona

Estudio realizado por: Eva Madroñal Bueno
Tutora: Cristina Bellido Andújar

**Tesis del Máster en Dirección de Entidades
Aseguradoras y Financieras**

Curso 2020/2021

Cuadernos de Dirección Aseguradora es una colección de estudios que comprende las tesis realizadas por los alumnos del Máster en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras de la Universidad de Barcelona desde su primera edición en el año 2003. La colección de estudios está dirigida y editada por el Dr. José Luis Pérez Torres, profesor titular de la Universidad de Barcelona, y la Dra. Mercedes Ayuso Gutiérrez, catedrática de la misma Universidad.

Esta tesis es propiedad del autor. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento sin mencionar su fuente. El contenido de este documento es de exclusiva responsabilidad del autor, quien declara que no ha incurrido en plagio y que la totalidad de referencias a otros autores han sido expresadas en el texto.

Presentación y agradecimientos

Gracias a VidaCaixa por ofrecerme la oportunidad de realizar este máster y en especial a Tere Laje, por confiar en mí y ayudarme siempre a crecer profesionalmente.

A mi tutora Cristina Bellido, gracias por tus ánimos y por sacar tiempo de donde no lo hay para apoyarme en este proyecto.

A todas esas mujeres que luchan por una igualdad en el mundo empresarial y a los hombres que lo comparten.

Resumen

Los cambios en la sociedad y la sucesión generacional, han provocado que el asegurado en la actualidad espere unos productos adaptados y adaptables a su ciclo de vida y a sus preferencias. Este trabajo se centra en la creación de un recomendador a tiempo real a través de las redes sociales o aplicaciones móviles para atender a coberturas de riesgos que pongan en peligro la integridad de la persona y de esta forma, cubrir esas necesidades.

Palabras Clave: Seguros personales, Recomendador, Generaciones, Sociedad.

Resum

Els canvis en la societat i la successió generacional han provocat que l'assegurat en l'actualitat esperi uns productes adaptats i adaptables al seu cicle vital i a les seves preferències. Aquest treball es focalitza en la creació d'un recomanador a temps real mitjançant l'ús de les xarxes socials o aplicacions mòbils per a atendre a cobertures de riscos que posin en perill la integritat de la persona y d'aquesta forma, cobrir aquestes necessitats.

Paraules Clau: Assegurances personals, Recomanador, Generacions, Societat.

Summary

The pace of change experienced by society and the generational shift mean that customers today expect new insurance products that are both adapted and adaptable to the ever-changing needs of their life cycle. This thesis examines how new mobile applications in combination with the social media have led to the development of a real time digital service that can recommend personal insurance policies adapted to meet these changing needs.

Keywords: Personal Insurance Policies, Digital Service, Generations, Society.

Índice

1. Introducción	9
2. Cambios en la sociedad.....	11
2.1. ¿Cómo ha evolucionado la población?	11
2.2. Generaciones.....	17
2.3. El uso de la tecnología.....	21
3. En búsqueda de nuevas oportunidades en el sector asegurador de vida. 27	
3.1. ¿Qué quiere el asegurado?	27
3.2. ¿Hacia dónde deben ir las aseguradoras?	28
4. Resultados obtenidos en el trabajo de campo	31
4.1. Perfil de personas que han contestado a la encuesta	31
4.2. Algunos datos personales de los encuestados	32
4.3. Principales preocupaciones de los encuestados	33
4.4. Uso de redes sociales.....	34
4.5. ¿Qué sugiere la palabra ASEGURADORA?	34
4.6. Seguros que disponen los encuestados	35
4.7. ¿Creen los encuestados que es importante cubrir los riesgos con un seguro?	36
4.8. ¿Creen los encuestados que sus datos personales están protegidos actualmente?.....	37
4.9. ¿Ofrecerían los encuestados acceso a sus datos personales?.....	37
5. Recomendador de seguros personales	39
5.1. Objeto del estudio: “Seguro de Personas”	39
6.1. Funcionamiento del recomendador.....	43
6.2. Funcionamiento del árbol de decisión.....	46
6.3. Matriz de posibilidades según el árbol de decisión y las preguntas realizadas a los usuarios	49

6.4. Entorno legal	51
6.5. Cómo llevarlo a la práctica	52
7. Conclusiones	53
8. Bibliografía	54

Recomendador de Seguros Personales

Afectación a la integridad de la persona

1. Introducción

En un contexto de cambio continuo y en el paradigma del sector asegurador, es fundamental que exista una adaptación para ayudar a la sociedad a protegerse y a prepararse contra las amenazas que, debido a este cambio continuado, se está exponiendo: cambio de hábitos, forma de comunicaciones, el internet de las cosas, la inteligencia artificial o la forma de relacionarse.

Las compañías aseguradoras tienen un desafío por delante: dar la confianza de protección necesaria, justo en el momento en que se alza el big data, en que no se conoce la cantidad exacta de datos que se dispone de cada persona, dónde está y en qué momento. Un momento de cambio climático, pandemia, teletrabajo, coches sin conductor, ciberataques... Hay que reforzar esa confianza para que los asegurados sientan que están protegidos.

Los consumidores desean y esperan algo diferente al estar rodeados de nuevas tecnologías y cada vez mejores servicios adaptados a las circunstancias personales. Es momento del cambio en las compañías aseguradoras, debiendo tener en cuenta varias componentes cambiantes y dependientes del entorno competitivo. Nuevos marcos regulatorios, competidores en forma de Insurtech, creación de modelos de negocio por pago de uso, son ejemplos de la variedad de factores que las aseguradoras deben tener en cuenta en su proceso de cambio continuado, para generar modelos de negocio que permitan una sostenible y fuerte competencia.

En su búsqueda de crecimiento, las aseguradoras de vida se enfrentan a un gran dilema: competir en precio es costoso y la ventaja competitiva que surge por la innovación suele ser replicada en otras compañías. Se necesita un enfoque nuevo acorde a las preferencias de los clientes, ofreciendo productos y servicios adaptados a cada asegurado a través de un canal más relevante e innovador.

Por todo lo plasmado anteriormente, el objetivo del trabajo de campo se centrará en ofrecer el seguro que más convenga al asegurado en función de su estilo de vida en cada momento.

Un recomendador de seguros conectado con las redes sociales o aplicaciones móviles, para detectar las necesidades de los asegurados y comprobar de forma automática si ha habido algún cambio en su vida que pueda generar una nueva garantía, un nuevo seguro o una modificación del actual.

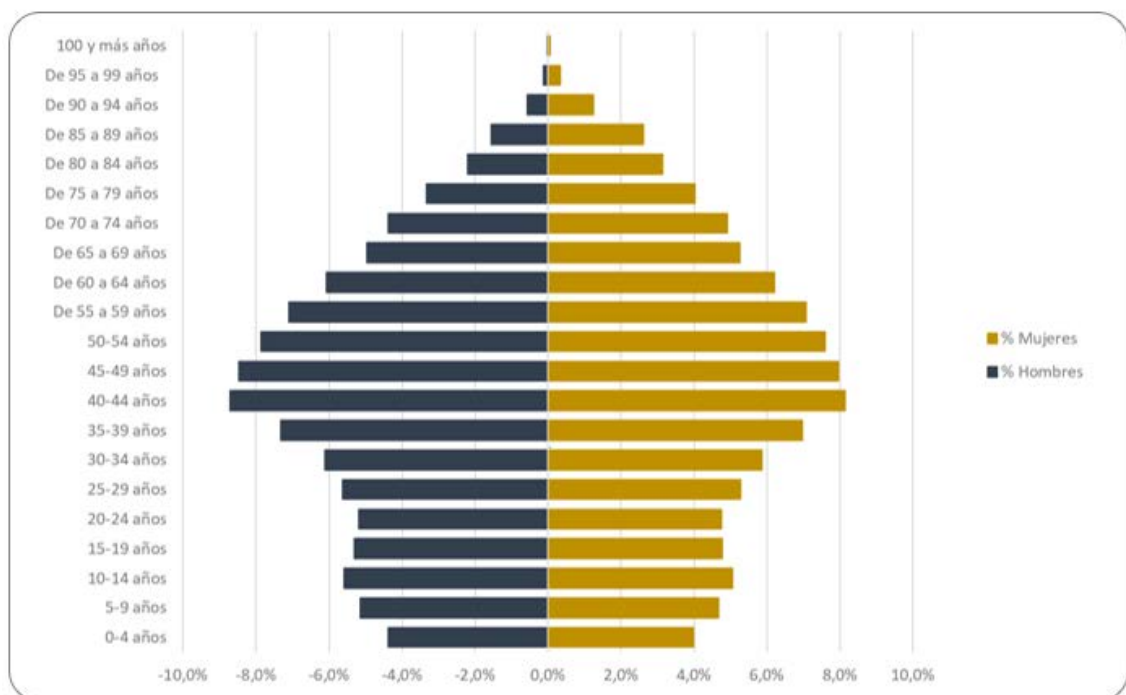
2. Cambios en la sociedad

El continuo cambio tecnológico junto a un aumento en la esperanza de vida, hace que el comportamiento de la sociedad haya virado radicalmente. Las nuevas generaciones crecen con otro comportamiento enfocado prácticamente en su totalidad a las nuevas tecnologías.

2.1. ¿Cómo ha evolucionado la población?

2.1.1. Población general

Gráfico 1. Pirámide población española año 2020



Fuente: Elaboración propia (datos INE)

Si se mantiene la tendencia demográfica actual, los dos grupos más numerosos (de 40 a 49 años), lo seguirá siendo en el año 2050.

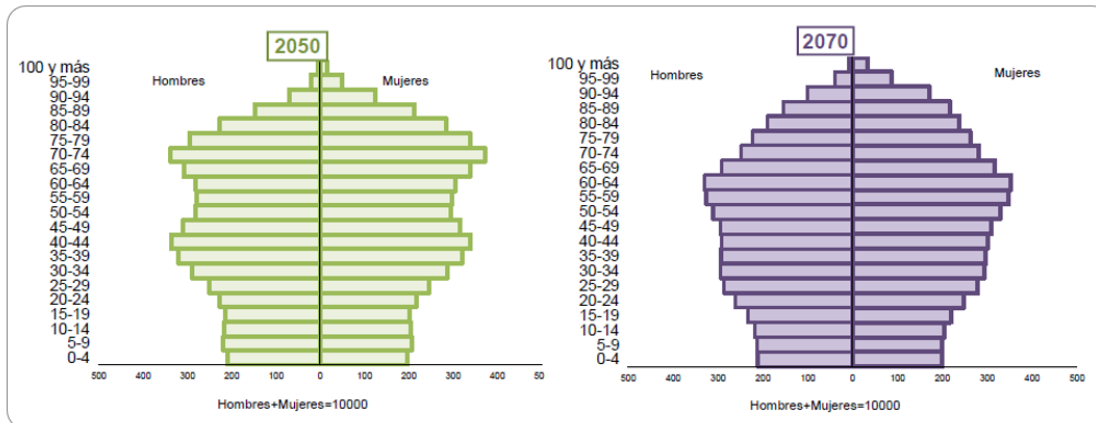
Sin embargo, en la proyección que realiza el Instituto Nacional de Estadística¹ (en adelante INE):

- Se daría un rejuvenecimiento de la población conforme vayan extinguiéndose estos dos grupos mayoritarios.

¹ INE. Proyecciones de Población 2020-2070, 17 de junio de 2021

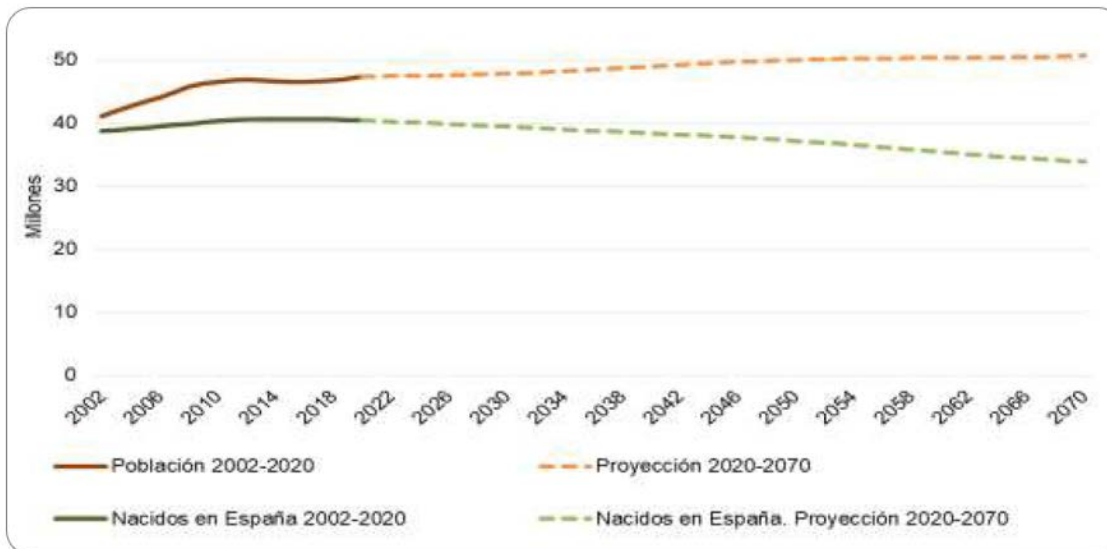
- En el año 2070, los nacidos entre 2005 y 2014, serán los grupos más numerosos.
- La población que actualmente tiene entre 20 y 64 años (supone un 60,8% del total de la población), pasaría al 51,9% en 2050 y al 54,4% en 2070.

Gráfico 2. Pirámides de población española 2050 y 2070



Fuente: INE. Proyecciones de Población 2020-2070, 17 de junio de 2021

Gráfico 3. Proyección de la población residente en España 2020-2070



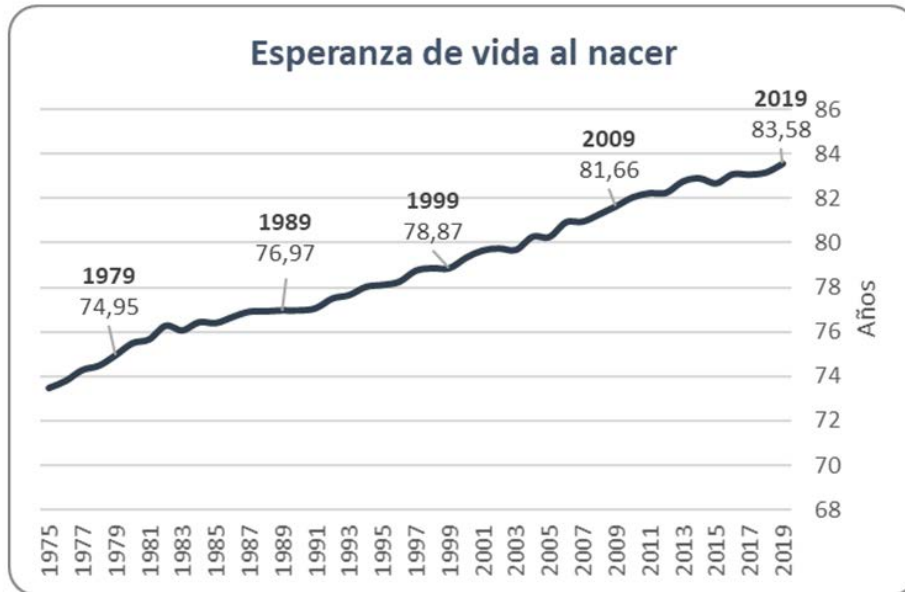
Fuente: INE. Proyecciones de Población 2020-2070, 17 de junio de 2021

Se espera a nivel mundial que la población de 65 años o más se triplique a 1.500 millones a mediados de siglo, lo que podría conllevar una serie de cargas económicas y sociales² totalmente diferente a las actuales.

² Attitudes about Aging: A Global Perspective. Pew Research Center. January 30, 2014.

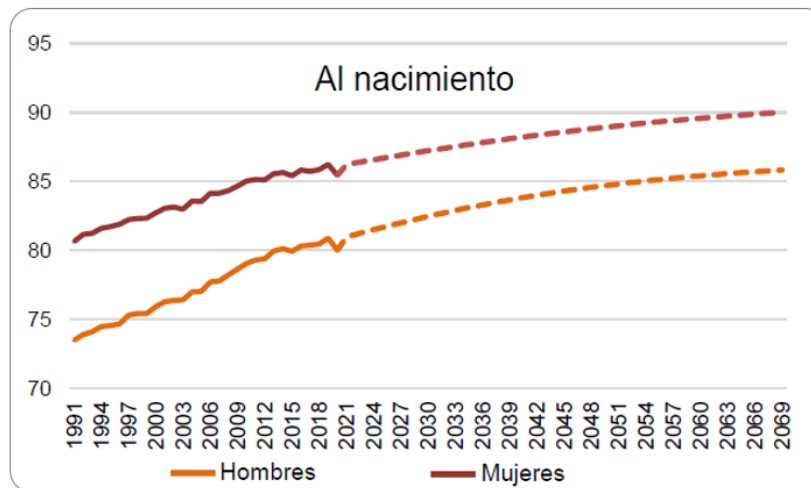
En concreto, la población española alcanzaría los 50,6 millones de personas en 2070, lo que supone un incremento de 3,2 millones de personas³.

Gráfico 4. Esperanza de vida al nacer



Fuente: Elaboración propia (datos INE)

Gráfico 5. Esperanza de vida observada (1991-2019) y proyectada (2020-2069)



Fuente: INE. Proyecciones de Población 2020-2070, 17 de junio de 2021

La esperanza de vida al nacer ha ido evolucionando positivamente, creciendo aproximadamente un par de años por cada 10 años, pasando de 75 años en 1979 a casi 84 años en 2019. Inevitablemente estos 9 años de diferencia, ha provocado un atraso en las diferentes etapas del ciclo de vida humano.

³ INE. Proyecciones de Población 2020-2070, 17 de junio de 2021

Estudiamos más, nos independizamos más tarde, viajamos y alargamos en el tiempo la compra de vivienda y tener hijos.

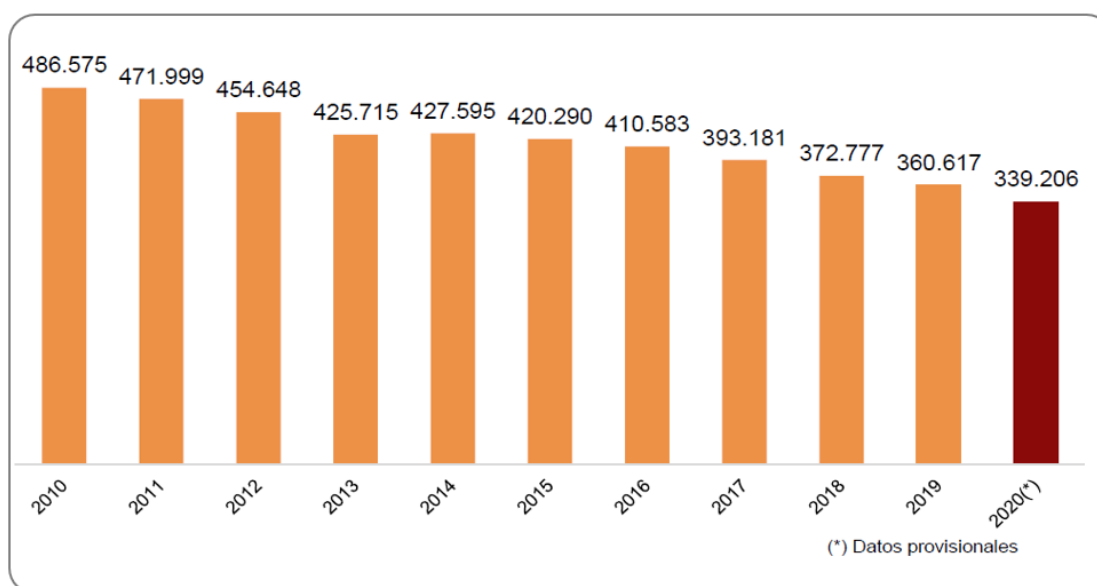
Como se puede observar en el Gráfico 5, la esperanza de vida al nacer va a ir creciendo constantemente hasta alcanzar los 90 años en mujeres y 86 años en hombres en el año 2069. Desde esta perspectiva, es indudable que la sociedad está adaptando su ritmo de vida a la esperanza de vida.

La longevidad de la población de edades avanzadas junto con un número creciente de clientes jóvenes, será un punto de inflexión para las aseguradoras, que tendrán que ofrecer unos productos que satisfagan la amplia gama de preferencias de los clientes.

2.1.2. Hijos

Durante el año 2020 se registraron un 5,9% menos de nacimientos en España que el año anterior.⁴

Gráfico 6. Número de nacimientos 2010-2020

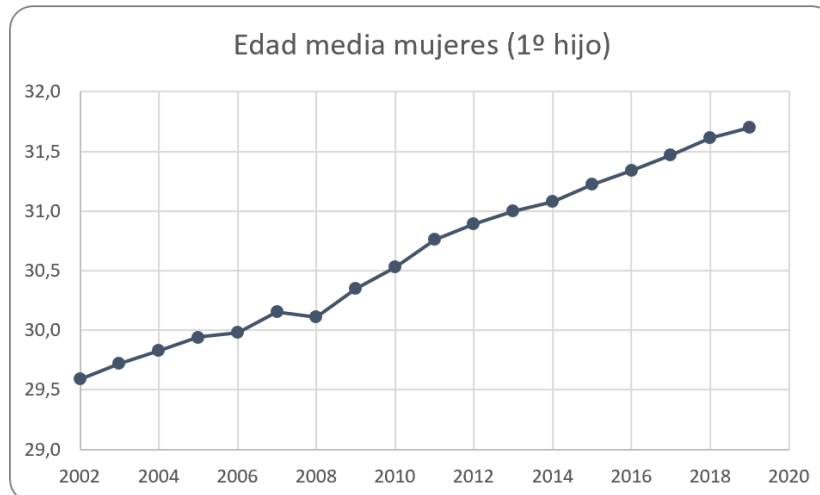


Fuente: INE. Movimiento Natural de la población, 17 de junio de 2021

Este descenso de la natalidad, se debe en parte a una disminución del número de hijos por mujer y concretamente en el año 2020, los jóvenes en edad fértil han sufrido un duro golpe económico debido a la crisis del covid-19.

4 Instituto Nacional de Estadística (INE). Movimiento Natural de la Población (MNP), Indicadores Demográficos Básicos (IDB). Nota de prensa 17 de junio de 2021.

Gráfico 7. Edad media del primer hijo (mujer)

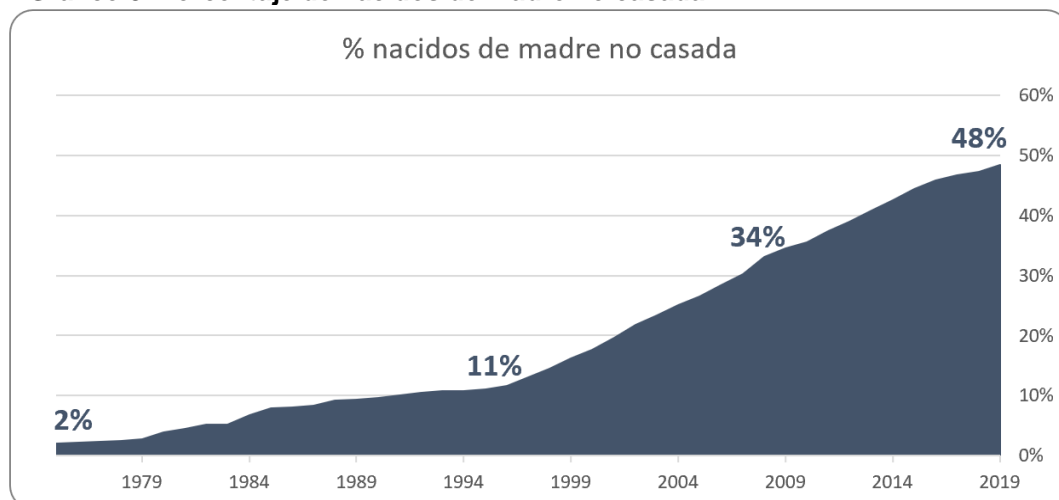


Fuente: Elaboración propia (datos INE)

Desde el año 2002, la edad media en la mujer para tener su primer hijo ha aumentado más de dos años, pasando de 29,5 años en 2002 a los 31,7 años en 2019.

Como se puede apreciar en el Gráfico 8, ha aumentado en gran número las madres solteras a la vez que disminuyen considerablemente los matrimonios, dando lugar a un mayor número de familias monoparentales o con vida en pareja.

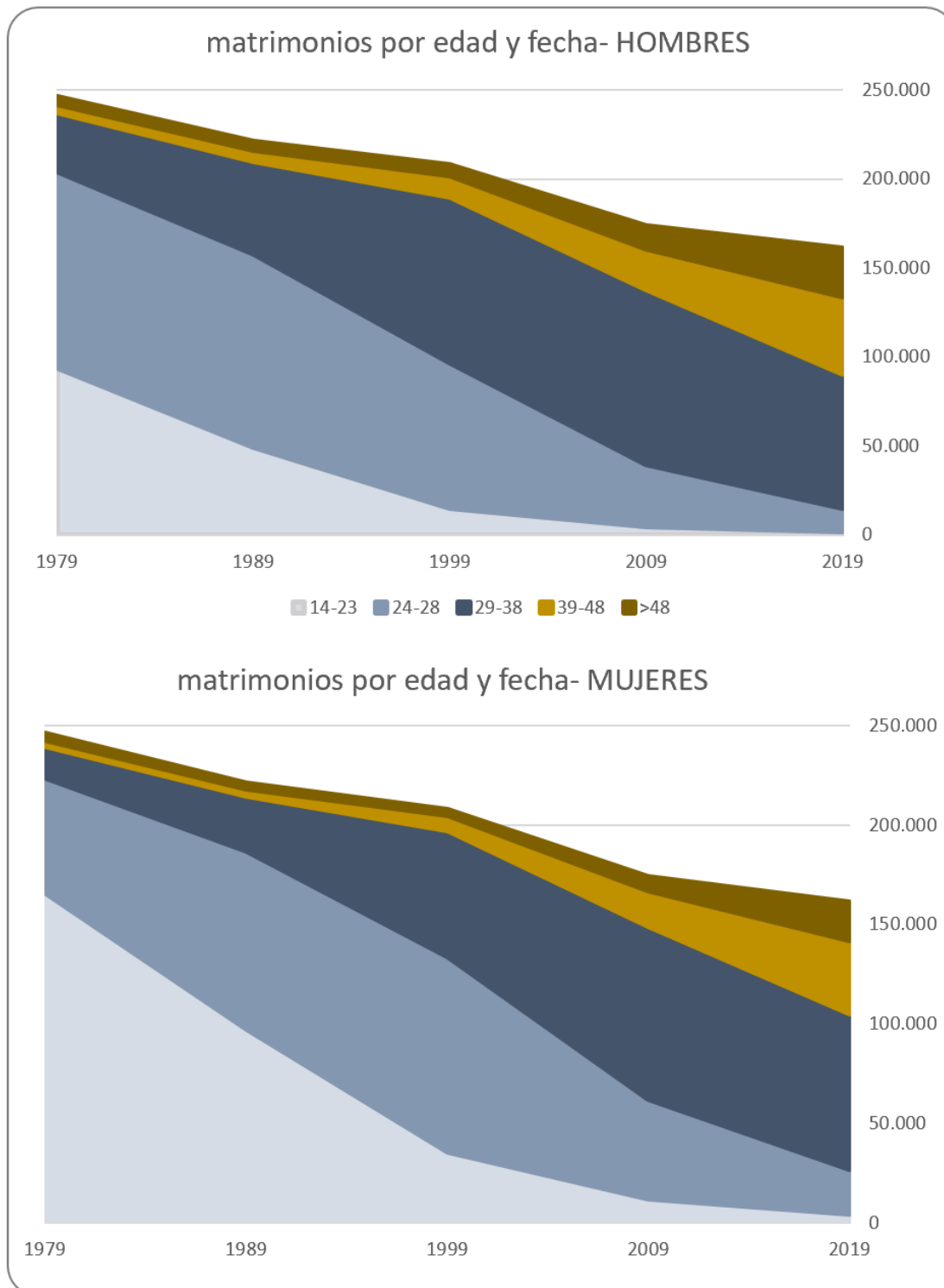
Gráfico 8. Porcentaje de nacidos de madre no casada



Fuente: Elaboración propia (datos INE)

2.1.3. Matrimonios:

Gráfico 9. Número de matrimonios por año y edad



Fuente: Elaboración propia (datos INE)

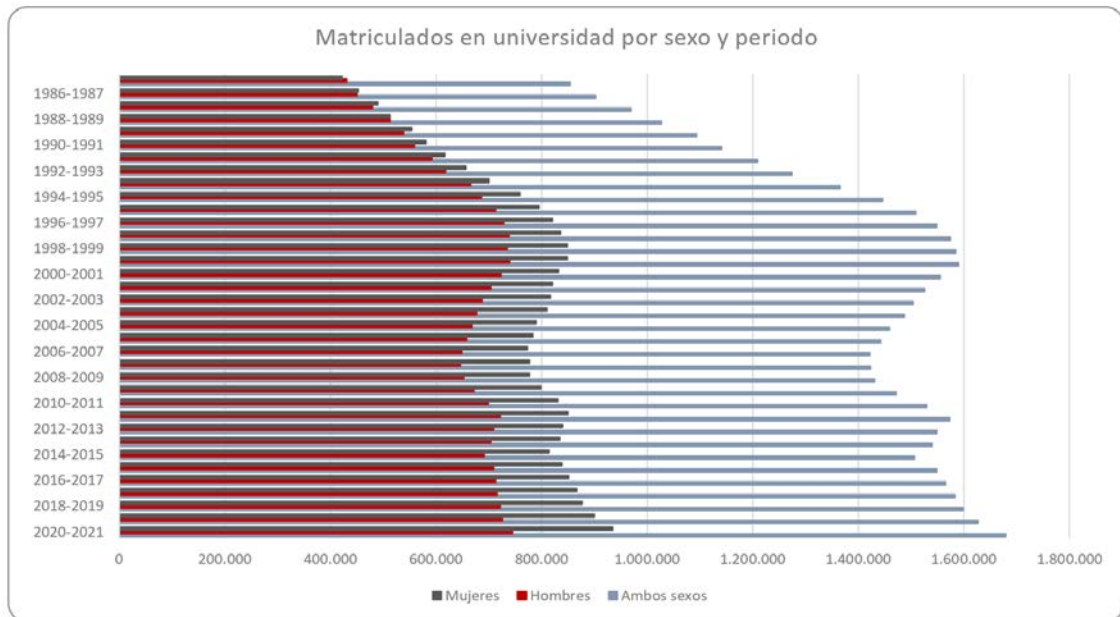
En los 70s y 80s, las mujeres se casaban muy jóvenes con hombres mayores que ellas, aunque esta desproporción en la edad para contraer matrimonio, se

ha ido equilibrando con el paso del tiempo. Actualmente tanto hombres como mujeres se casan más tarde y con edades no tan diferentes.

Existe un predominio de casados en la población en general, aunque disminuyen los matrimonios y además a unas edades más tardías.

2.1.4. Estudios:

Gráfico 10. Número de matriculados en la universidad por periodo y sexo



Fuente: Elaboración propia (datos EducaBase)

El número de matriculados en la universidad ha sido cíclico dependiendo de los factores que determinaran la calidad de vida del país en cada momento, como en la crisis de 2008, año en el que se puede apreciar una disminución de los matriculados en las universidades.

Cada vez, son más las personas que estudian en la universidad y durante un periodo de tiempo mayor (grado, máster, doctorado...), lo que nuevamente se puede hacer referencia al retraso en las etapas del ciclo de vida del ser humano.

2.2. Generaciones

Dependiendo de nuestra edad, nuestras decisiones pueden ser radicalmente diferentes, y el consumidor de hoy en día, independientemente de la generación a la que pertenezca, es consciente de la importancia de las tecnologías y de cómo adaptarnos a ellas.

Una generación representa una cohorte de individuos nacidos dentro de una cierta zona de fechas, y que por ello mismo tendrían "sociológica e históricamente" la misma edad (Marías, 1955).

Hay que tener en cuenta que la edad no es sólo un número, si no que representa un nivel de funcionalidad social. Son fases de la vida que los individuos marcan con desarrollo, interacciones e influencias sociales de una manera conjunta. Por tanto, dependiendo de nuestra edad, acercamiento a decisiones o hábitos, podemos situarnos en una generación u otra.

Ilustración 1. Generaciones



Fuente: Nielsen N.V.

Existe diversidad a la hora de definir las fechas de nacimiento de las diferentes generaciones que nos rodean. Podemos distinguir entre:

❖ **Generación Silenciosa: 1930-1948**

Población que supera actualmente los 70 años de edad.

Generación minoritaria.

AUSTERIDAD

Nacieron sin referencias, con carencias económicas y marcados por la posguerra. Son personas muy trabajadoras que han luchado por sobrevivir con esfuerzo y sacrificio. Las condiciones tan duras de vida, han marcado fuertemente su carácter.

❖ **Baby Boom / Boomers: 1949-1968**

Generación mayoritaria.

AMBICIÓN

Explosión demográfica, crecimiento exponencial de la natalidad con una mejora en las condiciones de vida. Fueron los primeros en vivir en paz y en época de bonanza.

Cuando crecieron, protestaron en las calles y se involucraron en cuestiones políticas. Vivieron el éxodo del campo a la ciudad y disfrutaron de los primeros coches y de las primeras vacaciones.

❖ **Generación X: 1969-1980**

ÉXITO

Son los hijos de los baby boomers. Vivieron época de cambios y son impulsores del consumismo y de la tecnología, teniendo los primeros ordenadores como herramientas en el trabajo.

❖ **Generación Y / Millenials: 1981-1993**

FRUSTRACIÓN

Es la generación más conocida y a la vez criticada. Muchos nacieron con cultura de casete y VHS pero todos conocieron el boom de internet y crecieron alrededor de las nuevas tecnologías. Su inclusión en el mercado laboral tuvo un impacto negativo debido a la crisis económica, lo que ha provocado que se retrase el futuro profesional de esta generación.

Impulsores de la vida sana, deporte, ecologismo o alimentación saludable.

❖ **Generación Z: 1994-2010**

IRREVERENCIA

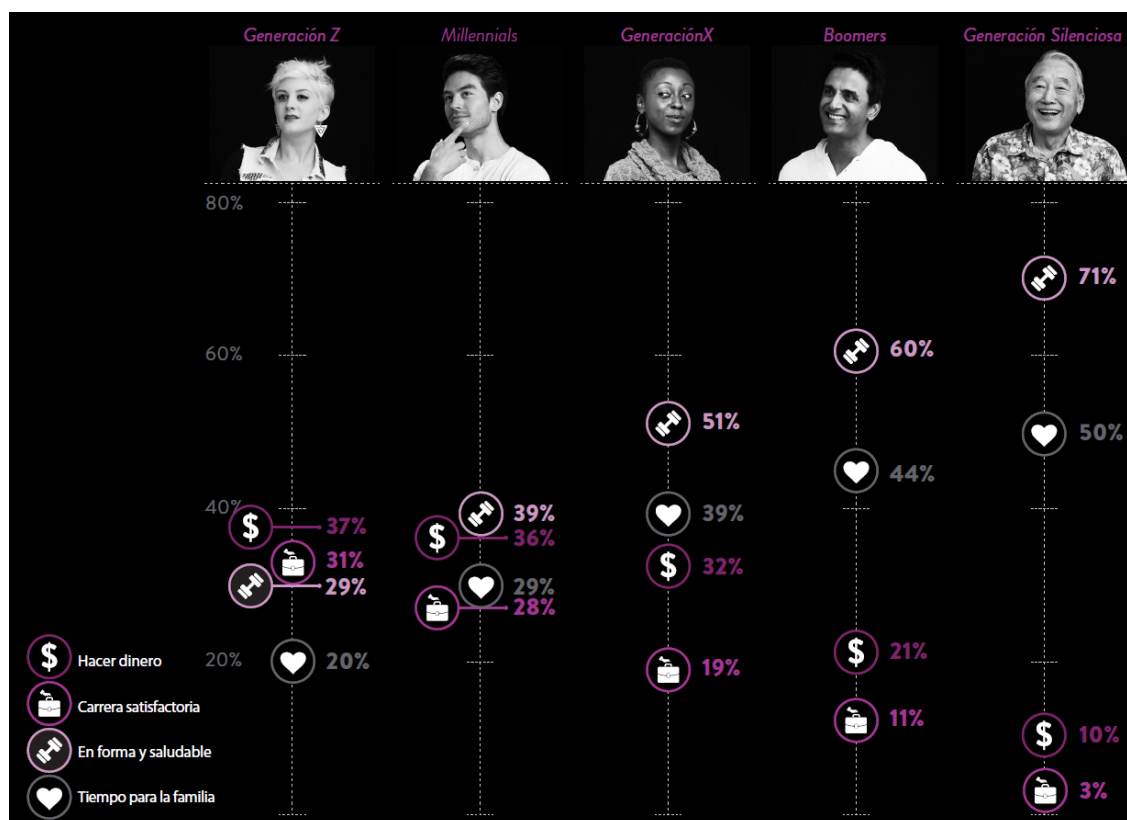
Viven rodeados de influencers, tutoriales y mundo viral. Son autodidactas y su sociedad es internet. Sufren tasas de paro aún más altas que los Millenials, superando el 25%, motivo que podría explicar el nivel más elevado de emprendedores.

Jóvenes creativos con capacidad para adaptarse a los cambios y con amplia movilidad geográfica.

❖ **Generación Alpha: 2010- actualidad**

Como menciona Joe Nellis, profesor de economía global, para el año 2025, habrá casi dos mil millones de niños Alpha, nacidos dentro de la tecnología digital como si fuese un elemento más de la naturaleza. Son hijos principalmente de Millenials y la única generación 100% digital.

Ilustración 2. Aspiraciones futuras



Fuente: Nielsen Generational Lifestyle Survey. Primer trimestre 2015

Según el estudio realizado por Nielsen en el año 2015 y tal y como se puede apreciar en la Ilustración 2, conforme envejecemos, cambiamos nuestras prioridades, pasando de aspirar a una mayor riqueza a una mejor salud. Es muy importante para el sector asegurador, conocer cómo las preocupaciones de los asegurados van fluctuando para ofrecer un buen ciclo de vida de productos enfocados a cubrir esas preocupaciones en cada momento.

Las nuevas generaciones serán más longevas, se educarán en periodos más largos, empezarán a trabajar más tarde y, por ende, los hijos los tendrán más tarde que en la actualidad. En este sentido, el mundo asegurador se enfrentará a clientes aún más exigentes que la generación X o Z y será un trabajo duro el ganarse la atención y la lealtad de estos consumidores.

Generación Alpha, Millennials y Generación Z impulsarán la evolución de modelos de distribución en los mercados más consolidados. Tendrán expectativas extremadamente altas de lo que puede aportarles la experiencia digital, pero también esperan un acceso fácil y un soporte personalizado. Nos encaminamos hacia una red de profesionales que asesoren sobre riesgos y que blinden asesoramiento comercial y financiero.

2.3. El uso de la tecnología

La economía generalizada centrada en el individuo ha llegado para quedarse. Las redes sociales, la movilidad, los datos en la nube, la forma de interactuar de las personas requiere niveles de conexión digital que nunca antes se había llegado a cuestionar.

Las personas están superconectadas y hoy buscan tener conexión 24 horas del día, ejerciendo una mayor influencia sobre empresas y organizaciones para tener una mejora de sus actividades cotidianas. Buscan y esperan experiencias “a mi manera” y exigen eficiencia.

La innovación ha dado forma a la sociedad en la que vivimos hoy, aunque seguimos en constante cambio a medida que se desarrollan nuevas tecnologías.

2.3.1. Revolución tecnológica

La revolución tecnológica ha ido dando forma a la sociedad que tenemos hoy y, debemos ser conscientes que se irá moldeando a medida que pase el tiempo y se desarrollen nuevas tecnologías.

❖ Revolución móvil:

Los móviles han permitido usar servicios que se han transformado en un básico para la sociedad. La movilidad y los sistemas de posicionamiento hacen usar mapas o GPS.

Nuevos ecosistemas de pago, seguimiento de la actividad física (ya sea por móvil o por relojes inteligentes), hacen disponer de una cantidad extraordinaria de información del perfil del cliente.

❖ Redes Sociales:

Menor privacidad, más colaboración e intercambio de información son cuestiones que se han convertido en generadores de ingresos.

❖ Análisis:

Los datos permiten una inteligencia empresarial más analizada y profunda. La forma de analizar macrodatos, determinar análisis predictivos o descriptivos hace que se puedan integrar servicios personalizados según el perfil del consumidor.

❖ Nube:

Nuevos modelos de interacción entre individuos y organizaciones, para facilitar datos multiplataforma.

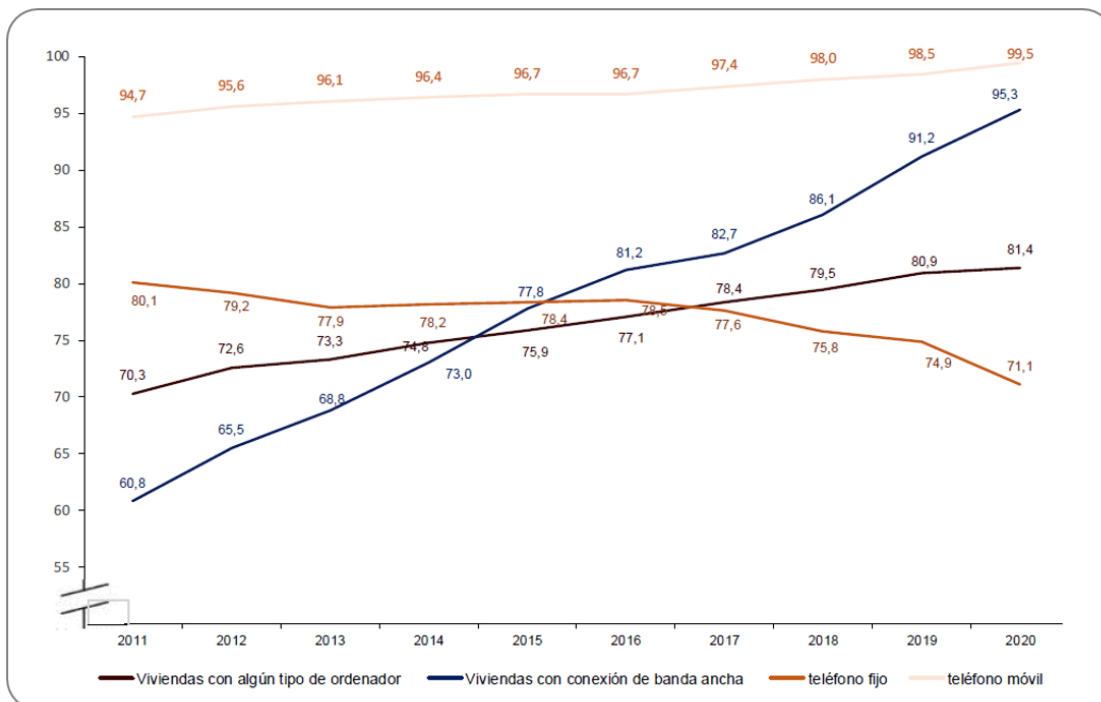
Las entidades aseguradoras buscan experiencias nuevas y atractivas para el cliente continuamente, por lo que es un proceso de adaptación continuo a las nuevas tecnologías que vayan surgiendo.

2.3.2. El internet de las cosas:

Es un término que dio a conocer en 2009 Kevin Ashton (profesor del Massachusetts Institute of Technology) durante una conferencia en el LG CNS, aunque el internet de las cosas ha ido evolucionando con anterioridad, especialmente en las telecomunicaciones.

Dado el elevado impacto que tiene actualmente internet sobre la industria aseguradora, hay que tener en cuenta que seguirá actuando a medida que evolucione para incorporar el internet de las cosas, como los dispositivos con monitorización cardíaca, que podrían transmitir información a tiempo real.

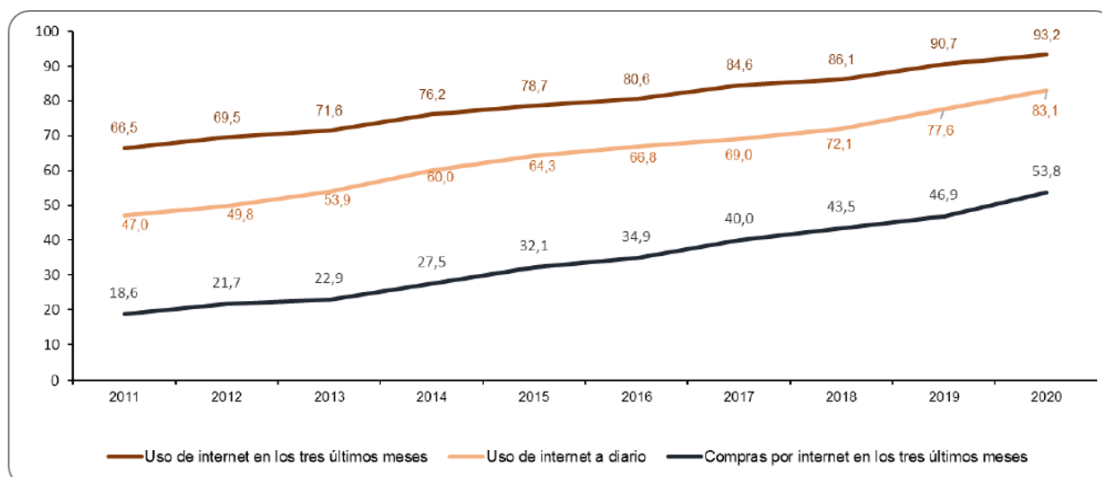
Gráfico 11. Equipamiento TIC en los hogares - población de 16 a 74 años



Fuente: INE. Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares. Año 2020.

Actualmente el 95% del total de los encuestados por el INE, disponen de acceso a internet con conexión de banda ancha fija o móvil, frente al 60,8% en 2011, lo que supone un gran cambio en la forma de comportarse la sociedad.

Gráfico 12. Uso de TIC por personas de 16 a 74 años - población de 16 a 74 años



Fuente: INE. Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares. Año 2020.

Como puede observarse en el Gráfico 12, el uso del internet a diario ha crecido considerablemente llegando a un 83% en el año 2020. Las compras por internet han ido creciendo considerablemente hasta superar el 50% de los encuestados realizando compras online.

Las actividades mayoritariamente realizadas en el último trimestre de 2020 por la población de 16 a 74 años han sido⁵: Usar servicios de mensajería instantánea, como WhatsApp (89,5%, el 85,1% en 2019), buscar información sobre bienes y servicios (78,3%, el 72,9% en 2019) y telefonar o realizar videollamadas a través de Internet (77,7%, el 54,9% en 2019).

Tabla 1. Usuarios TIC por sexo y grupos de edad. Año 2020

	Usuarios de internet en los tres últimos meses	Usuarios diarios de internet (al menos 5 días a la semana)	Personas que han comprado por internet en los tres últimos meses
TOTAL	93,2	83,1	53,8
Por sexo			
Hombres	93,2	82,4	54,3
Mujeres	93,2	83,8	53,4
Por edad			
De 16 a 24 años	99,8	97,0	61,8
De 25 a 34 años	99,7	97,0	73,2
De 35 a 44 años	99,0	92,2	69,2
De 45 a 54 años	97,1	85,4	55,6
De 55 a 64 años	89,5	72,7	37,2
De 65 a 74 años	69,7	50,7	20,5

Fuente: INE. Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares. Año 2020.

⁵ Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares. INE. Año 2020.

Actualmente, el uso de internet en la población general es prácticamente universal excepto en la población de más de 65 años, edad en la que disminuye considerablemente.

La frecuencia más alta de compras online se sitúa en edades comprendidas entre 25 y 34 años seguido del grupo de edad entre 35 y 44 años. Cada vez, son más las personas que están dispuestas a comprar por internet, de una forma rápida y segura. Los consumidores se han acostumbrado a la idea de gratificación instantánea a través de una App o una web, teniendo con un solo clic, acceso inmediato a las redes sociales. El servicio que se puede ofrecer tiene una respuesta casi inmediata, por lo que comenzarán a exigir cada vez más unos productos personalizados y de respuesta rápida.

El acceso a todos los datos podría alterar el negocio de los seguros proporcionando una visión más detallada de las exposiciones al riesgo de las aseguradoras, pudiendo éstas utilizar esos datos para rediseñar o cambiar el precio de los productos. Transformar los productos hacia una mayor rentabilidad y un menor riesgo en un entorno omnicanal con los clientes.

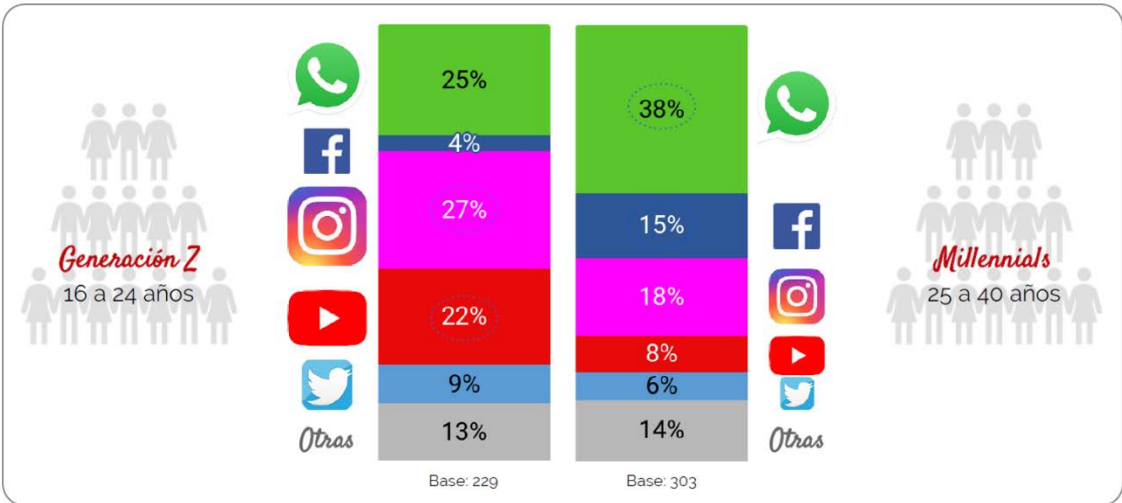
2.3.3. Uso de aplicaciones y redes sociales

La popularidad de las redes sociales y las aplicaciones móviles se han convertido poco a poco en una herramienta imprescindible para la vida de la sociedad hoy en día. A través del móvil, podemos comunicarnos de forma instantánea y tener a nuestro alcance alternativas ilimitadas, ya sean de ocio o comunicación.

Las relaciones entre la sociedad de hoy en día tienen nuevos caminos por recorrer y no sólo a lo que se refiere a redes sociales, sino en otras aplicaciones que pueden provocar nuevas formas de interactuar, divertirse o comprar.

En las generaciones más avanzadas se habla de las nuevas tecnologías, mientras que los jóvenes actuales, usar mensajería instantánea o internet forma parte de su día a día.

Ilustración 3. Preferencia de redes sociales



Fuente: Estudio Anual de Redes Sociales 2020. IAB Spain, Elogia.

En términos generacionales, las preferencias cambian tal y como se define en el “Estudio Anual de Redes Sociales 2020”⁶:

- Los Millenials destacan por el uso de Instagram, Facebook, LinkedIn, Twitter y Telegram.
- La Generación Z tienen como red favorita Instagram, Whatsapp y Youtube. Hay que poner especial foco en esta generación, ya que tiene sus propias redes más novedosas como TikTok, Twitch o 21 Buttons.

La app de mensajería instantánea Whatsapp es la red más transversal en todas las generaciones.

⁶ IABSpain, ELOGIA. Estudio de Redes Sociales 2020. 17 junio 2020.

3. En búsqueda de nuevas oportunidades en el sector asegurador de vida

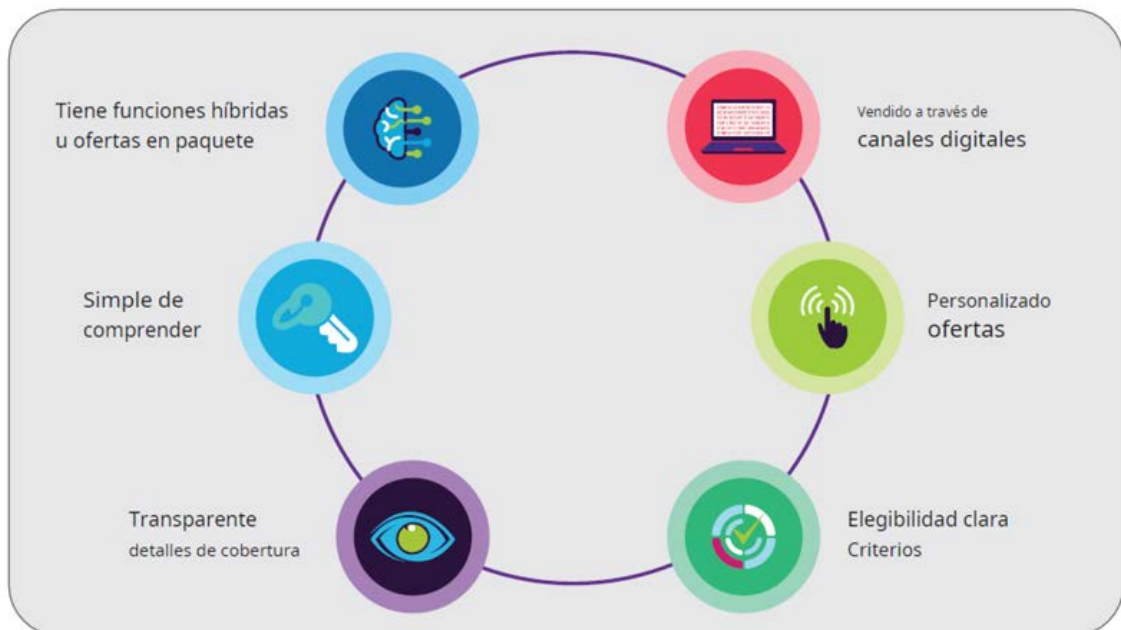
Las aseguradoras de vida deben encontrar un modelo de transformación para adaptar sus servicios y mejorar la eficiencia en sus procesos, a la vez que se reducen costes en un entorno tecnológico y cambiante de la sociedad.

Las opciones de servir online pueden proporcionar asistencia las 24 horas de día los 365 días del año y ofrecer consultas inmediatas a través de nuevos canales, ofreciendo a su vez un compromiso basado en la experiencia cliente. Estos nuevos canales, permiten obtener una plataforma unificada que pueda automatizar el proceso de suscripción de los clientes, incluyendo el cuestionario de salud, la solicitud y la aprobación del seguro. En este sentido, son los asistentes digitales los que pueden ayudar a los clientes a comprender el valor de los seguros y educarlos sobre la protección necesaria del seguro de vida.

3.1. ¿Qué quiere el asegurado?

El asegurado de hoy espera personalización de productos, de propuestas de valor y es exigente con las experiencias de usuario, siendo únicamente fiel a aquellas marcas que no les van a defraudar.

Ilustración 4. ¿Qué quieren los asegurados de su póliza de vida?



Fuente: Análisis de servicios financieros de Capgemini, 2020.

Ofertas personalizadas en función del perfil de la persona que solicite el seguro, poder elegir de una forma clara los criterios que marcan la póliza, coberturas y un contrato “friendly” que sea fácil de comprender, con opciones de compra en paquete o híbrida y vendido en canales digitales.

El cliente actualmente dispone de mayor información, valora el asesoramiento y la transparencia de las compañías aseguradoras y dispone fácilmente de opiniones, lo que hace que se sitúe en una posición dominante.

Se debe tener en cuenta que existe un cambio cultural generalizado, más maduro. Las personas estamos cada vez más concienciadas con la igualdad, la beneficencia y la caridad. Empresas como Lemonade, basan su marketing en explicar claramente cuáles son los beneficios por asegurado que van a obtener (claridad) y donando el exceso de beneficios que no se utilice en reclamaciones a organizaciones de caridad (beneficencia). Esta entidad es el mejor ejemplo para explicar qué quiere el cliente de hoy y qué se puede ofrecer. Una vez conocido lo que el cliente quiere, han creado una aseguradora digital, innovadora y fácil de gestionar por el cliente.

3.2. ¿Hacia dónde deben ir las aseguradoras?

Los consumidores compran online por diferentes motivos: facilidad, libertad en la selección y el precio. Son las entidades aseguradoras las que tienen que tener en cuenta estos motivos para adaptarse a las nuevas generaciones y nuevos tiempos tecnológicos.

3.2.1. Distribución del seguro: CANALES

Desde los inicios de las ventas de seguros, la clásica venta de seguros incluía llamar al timbre, un café en una casa, en una oficina o un apretón de manos como acuerdo, dependiendo incluso de las relaciones personales entre agentes y clientes. Este proceso podía llevar varias semanas hasta hacer efectiva la póliza.

Todos los cambios mencionados con anterioridad son los que van a obligar a las aseguradoras a revisar y/o modificar sus canales de distribución, productos y procesos, lo que conllevará una gran innovación o se perderán nuevas oportunidades.

Los canales no tradicionales como internet, aplicaciones móviles o redes sociales han tenido un gran impacto en la venta y distribución de los seguros.

Con el paso del tiempo, se espera que el crecimiento de estos canales se siga expandiendo y, aunque los agentes seguirán siendo relevantes para el negocio, los nuevos canales electrónicos serán complementarios para cerrar las ventas de una forma más ágil.

Las aseguradoras pueden utilizar estos nuevos canales como un vehículo para mejorar y construir una imagen más duradera y consolidada de su marca, pero también pueden añadir un valor agregado, como la facilidad con la que los agentes se pueden comunicar con el cliente y disponer de las opiniones a tiempo real. Los agentes pueden utilizar sus perfiles en las redes sociales para mejorar su visibilidad y la analítica predictiva podría aprovechar oportunidades de ventas cruzadas con otros productos.

Replicar la intimidad y el servicio personalizado que caracteriza a la red de agentes en canales más modernos digitales, podría ser un camino hacia el proceso de cambio y así mejorar la experiencia del cliente que actúe en preferencia de los consumidores.

En el futuro se espera que los canales online y de redes sociales crezcan de forma exponencial hasta superar a los canales tradicionales. Debemos tener en cuenta que actualmente el canal más utilizado en la preventa es el online, donde el asegurado puede informarse de todos los productos que pueden interesarle y que existen en el mercado, así como las cotizaciones más atractivas. Es por ello, que las aseguradoras tendrán que adaptarse y cumplir con sus expectativas, así como brindar un servicio excelente en cualquiera de los canales.

El social media y el multicanal han cambiado los hábitos de compra de los asegurados en las que, por ejemplo, las webs que comparan precios hacen que el asegurado tenga más poder en el proceso de compra y la identificación emocional que proporcionaba anteriormente el agente, se vuelve limitada.

Ilustración 5. Análisis FODA



Fuente: Elaboración Propia

Detectar aquellas fortalezas y debilidades que rodean al asegurado y al asegurador es muy importante, para conocer si realmente es necesario modificar el tipo de canal o añadir nuevos canales que suplan ese vacío en las generaciones más jóvenes.

En un sector en el que los cambios regulatorios tienen un gran peso, existe alta competencia y en un contexto social y demográfico incierto y cambiante, se deben detectar aquellas oportunidades que pueden generar un avance en el sector.

Utilizar fuentes de datos alternativas, aprovechar el avance tecnológico o buscar nuevas modalidades de colaboración, son oportunidades que permitirán a las

aseguradoras ir adaptando sus ventas a las nuevas tecnologías y nuevas generaciones. Se deberá prestar especial atención en realizar automatizaciones que sean cada vez más inteligentes, utilizar la vía omnicanal para la venta y ofrecer una experiencia al cliente única con coberturas adaptadas y adaptables. Todo ello sin perder el foco en las principales debilidades internas: el continuo cambio cultural, la correcta gestión del riesgo o detectar los posibles consumidores emergentes.

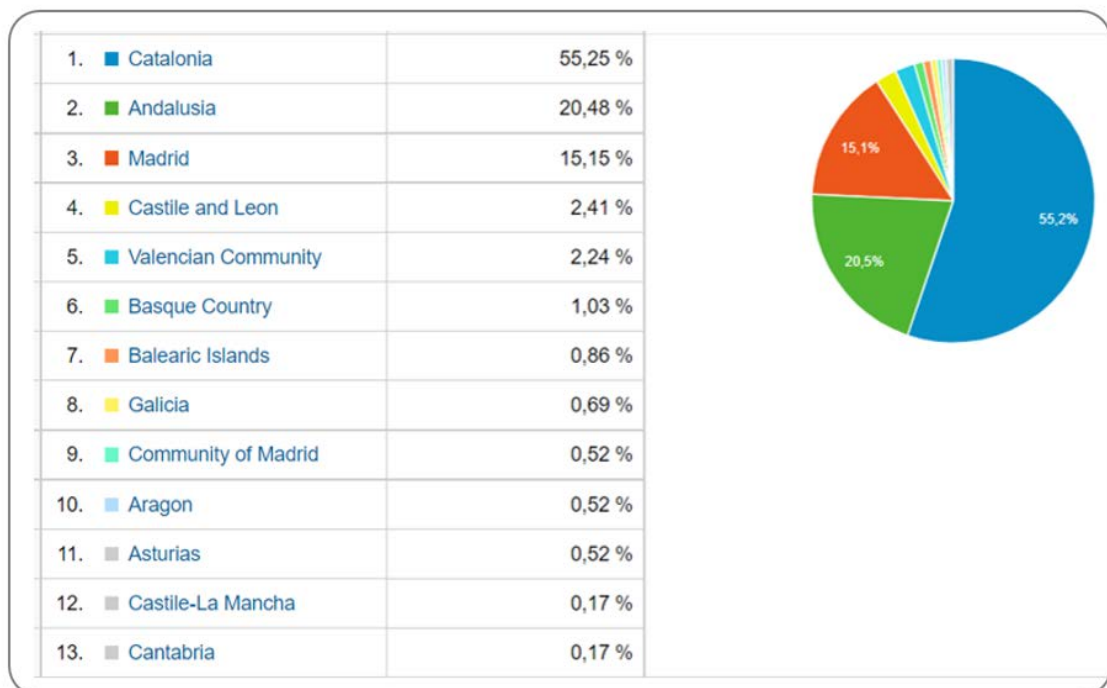
4. Resultados obtenidos en el trabajo de campo

Para conocer con mayor detalle el perfil actual de la sociedad y poder desarrollar con criterio el árbol de decisión que nutrirá al recomendador, he realizado una encuesta propia⁷ de la que he obtenido 500 respuestas.

La encuesta ha sido enviada por grupos de Whatsapp (amigos y familiares), ha sido publicada en LinkedIn (red profesional) y enviada por email, con el objetivo de obtener la mayor diversidad posible en las respuestas.

4.1. Perfil de personas que han contestado a la encuesta

Tabla 2. Ubicación de los encuestados

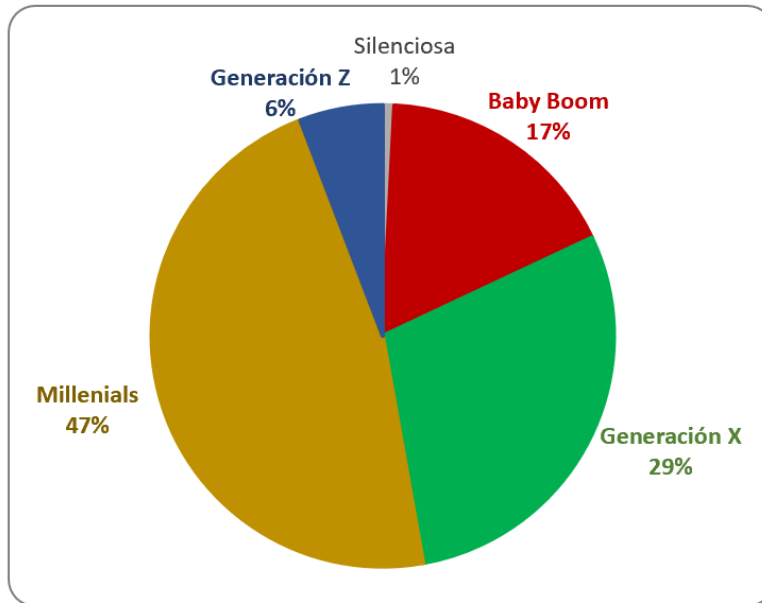


Fuente: Conexión de Google Analytics a través de encuesta propia.

De las 500 respuestas obtenidas, más de la mitad de los encuestados se situaban en Cataluña seguido de Andalucía y Madrid, lo que puede provocar una pequeña distorsión en los resultados obtenidos.

⁷ Ver Anexo I: Encuesta realizada

Gráfico 13. Distribución de encuestados por generación



Fuente: Elaboración propia

La mayor parte de los encuestados, casi un 50%, son Millenials (nacidos entre 1994 y 1981) seguidos de la Generación X (nacidos entre 1980 y 1969). Es decir, más de la mitad de los encuestados, un 76% concretamente, tienen actualmente entre 26 y 52 años.

4.2. Algunos datos personales de los encuestados

Tabla 3. Datos sobre los encuestados

Sobre los encuestados:	
Viajar	75%
Cuenta Ajena	61%
Vivienda propiedad	58%
Hijos	52%
Casado/a	45%
Estudio	19%
Empresa o autónomo/a	6%

Fuente: Elaboración propia

Más de la mitad de los encuestados tienen hijos o vivienda en propiedad, trabajan por cuenta ajena y viajan.

Del 58% de las personas con vivienda en propiedad, un 42% pertenecen a las generaciones X y Millenials, pero debemos tener en cuenta que la mayoría de los encuestados pertenecían a esas generaciones.

4.3. Principales preocupaciones de los encuestados

Tabla 4. Principales preocupaciones de los encuestados

Preocupaciones:	
herencia hijos	12%
inv. o enf.	40%
dependiente	28%
parkinson o alzheimer	24%
Accidente	22%
no viajar	21%
sanidad	40%
ninguna	25%

Fuente: Elaboración propia

Las principales preocupaciones de los encuestados es invalidarse o enfermarse o disponer de una sanidad de calidad.

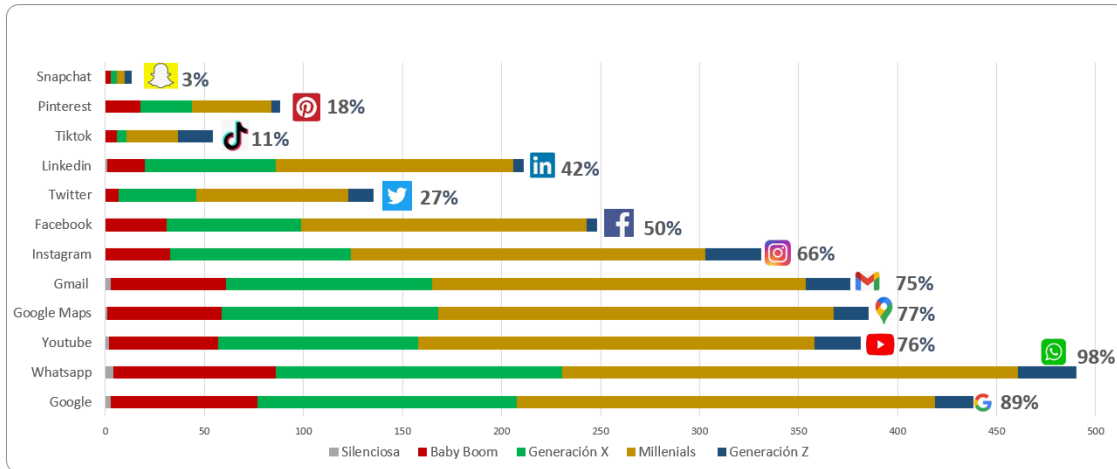
Dentro del 40% de los preocupados por invalidarse, las generaciones Baby Boom y X son los que en proporción a la participación de cada generación tienen una mayor preocupación, habiendo contestado un 52% de cada generación que le preocupa este estado.

Ocurre lo mismo con la preocupación de disponer de una sanidad de calidad, cuyos valores máximos se encuentran en las mismas generaciones: Baby Boom y X.

Llegar a ser dependiente o tener parkinson o alzheimer tiene sus máximos en edades avanzadas, mientras que tener un accidente les preocupa más a los Millennials y no poder viajar a los más jóvenes, la generación Z.

4.4. Uso de redes sociales

Gráfico 14. Uso Redes Sociales por generaciones



Fuente: Elaboración Propia

La aplicación más utilizada y más transversal que casi cubre el 100% de los encuestados, es WhatsApp seguido del buscador Google y de Youtube.

4.5. ¿Qué sugiere la palabra ASEGURADORA?

Una pregunta clave en la encuesta ha sido definir con una palabra lo que sugiere “Aseguradora” siendo el resultado:

Gráfico 15. ¿Qué sugiere la palabra "Aseguradora"?



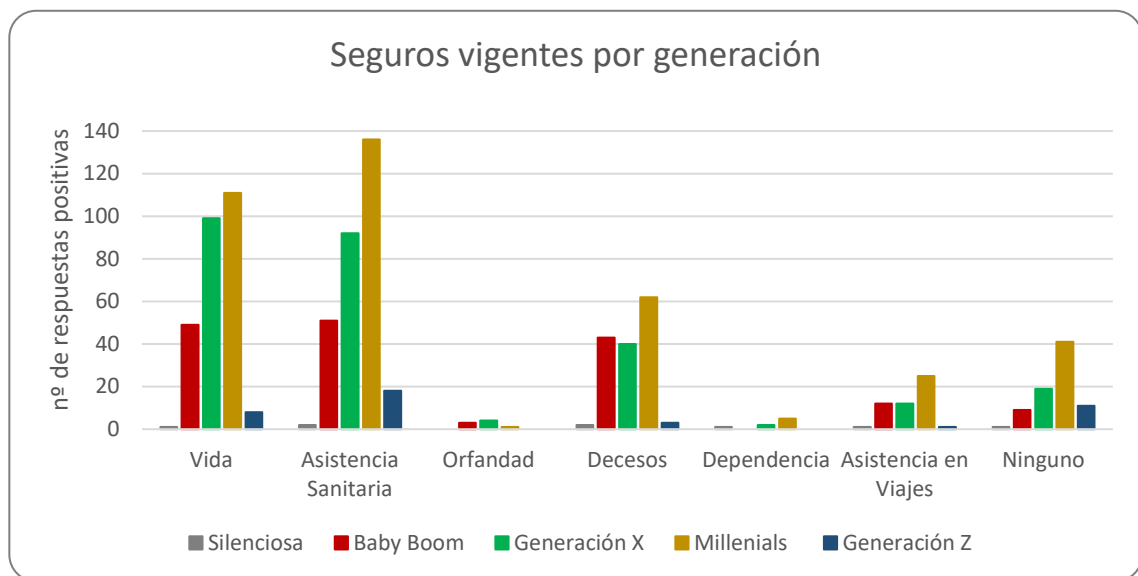
Fuente: Elaboración propia

La palabra más repetida ha sido SEGURIDAD con un 13,3% sobre el total de los encuestados, seguida de TRANQUILIDAD con un 12,5% y de PROTECCIÓN con un 6,1%. Es decir, el 32% de los encuestados, vinculan estas tres palabras con el significado de ASEGURADORA.

Un 49% de los encuestados lo han asociado con una palabra positiva, un 22% con una palabra negativa, un 15% con una palabra asociada a una cobertura o garantía y un 14% con una compañía aseguradora.

4.6. Seguros que disponen los encuestados

Gráfico 16. Personas con seguros vigentes por generación y por tipo de seguro



Fuente: Elaboración Propia

El seguro de Asistencia Sanitaria es el que más personas tienen con un 60% sobre el total de encuestados, de los cuales los Millenials son los más destacados (27,1% sobre el total).

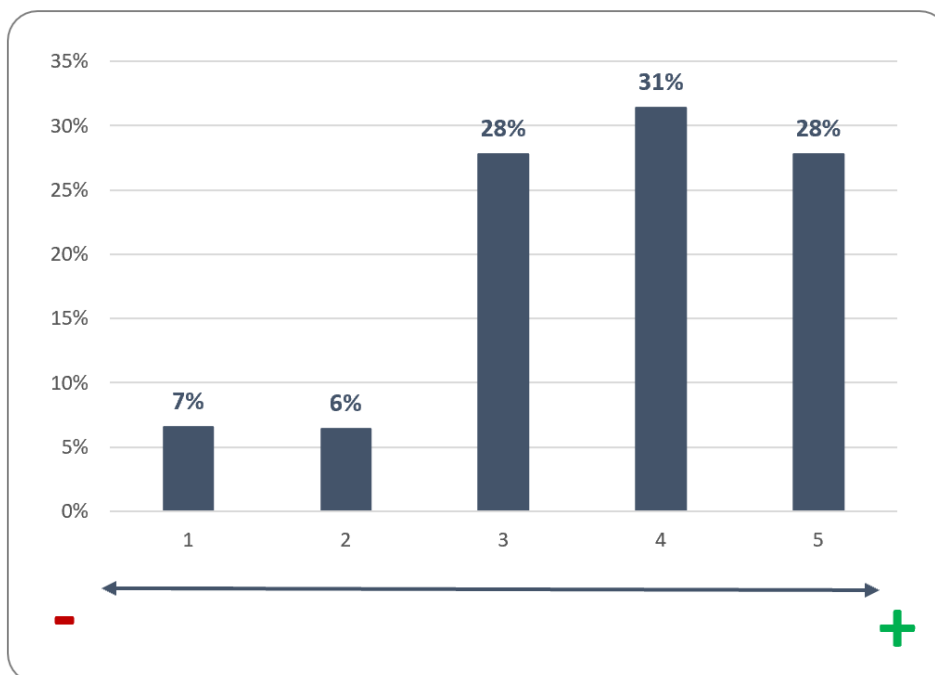
Se puede apreciar una cierta tendencia en el seguro de vida a poseer una vivienda en propiedad. Como se mencionaba anteriormente, un 42% de los encuestados tienen vivienda en propiedad perteneciendo a la generación X y Millenials. Estos resultados también están relacionados con el perfil de encuestados que han respondido a las preguntas. Si vemos qué porcentaje de personas tienen vivienda respecto a los que han contestado a la encuesta, podemos deducir que los que tienen más seguro de vida son los de la generación X (68%) seguidos de la generación Baby Boom (57%).

Respecto al seguro de decesos, es sorprendente que el 26% de los Millenials que han contestado la encuesta tienen este tipo de seguros, cuando se asocia más a edades mayores. Si bien es cierto, que muchos jóvenes asegurados no son los tomadores de las pólizas, siéndolo los padres.

En términos relativos en función del % de encuestados, el 50% tanto de la generación Silenciosa como de la generación Baby Boom poseen un seguro de decesos.

4.7. ¿Creen los encuestados que es importante cubrir los riesgos con un seguro?

Gráfico 17. Importancia de tener seguros que cubran los riesgos



Fuente: Elaboración propia

Más de un 87% de los encuestados, le dan una importancia de 3 a 5 a tener un seguro que cubra sus riesgos, siendo 1 la menor puntuación y 5 la mayor.

Tabla 5. Importancia de tener seguros que cubran los riesgos por generación

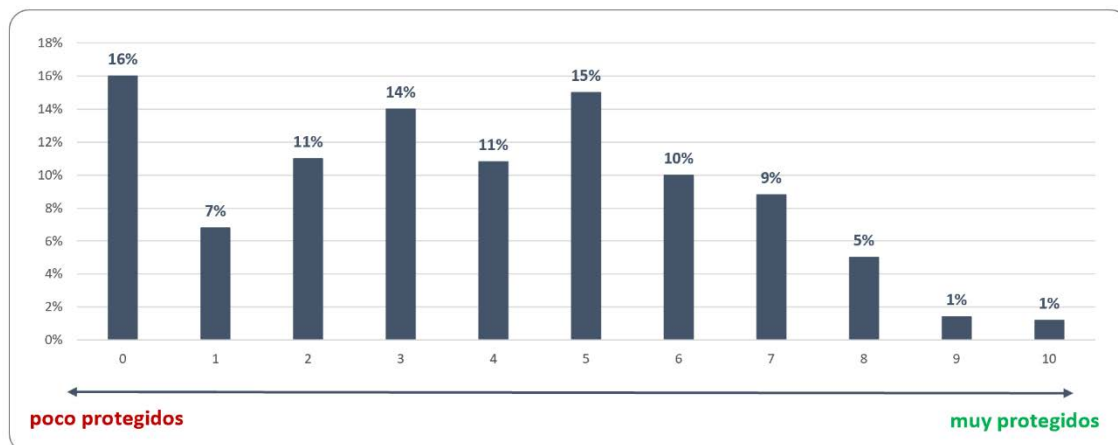
	1	2	3	4	5	total encuestados
Silenciosa	0%	0%	25%	50%	25%	4
Baby Boom	6%	7%	31%	28%	28%	86
Generación X	8%	3%	27%	34%	29%	146
Millenials	6%	9%	27%	31%	26%	235
Generación Z	3%	0%	28%	34%	34%	29

Fuente: Elaboración propia

Llama la atención que la generación Z siendo la más joven, considere importante cubrir los riesgos mediante un seguro.

4.8. ¿Creen los encuestados que sus datos personales están protegidos actualmente?

Gráfico 18. Nivel de protección de los datos personales según los encuestados

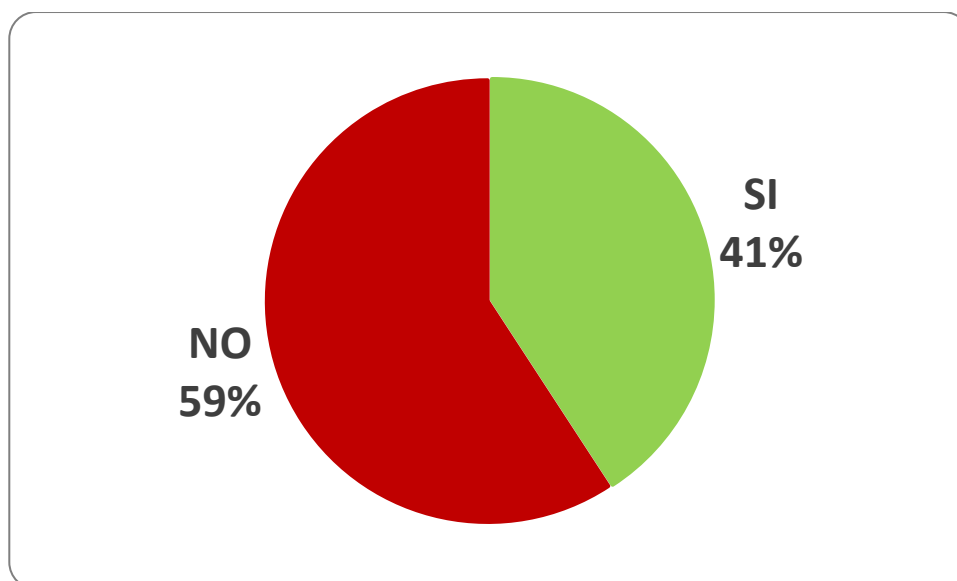


Fuente: Elaboración propia

Un 16% de los encuestados creen que los datos personales no están protegidos y sólo un 7% cree que el nivel de protección es superior a 8 puntos sobre 10. Las entidades aseguradoras que quieran obtener los datos de los asegurados para mejorar sus productos tienen un gran reto por delante para poder blindar la seguridad necesaria a los clientes y ofrecer el mejor producto según sus necesidades.

4.9. ¿Ofrecerían los encuestados acceso a sus datos personales?

Gráfico 19. Disponibilidad de los encuestados a ofrecer sus datos personales



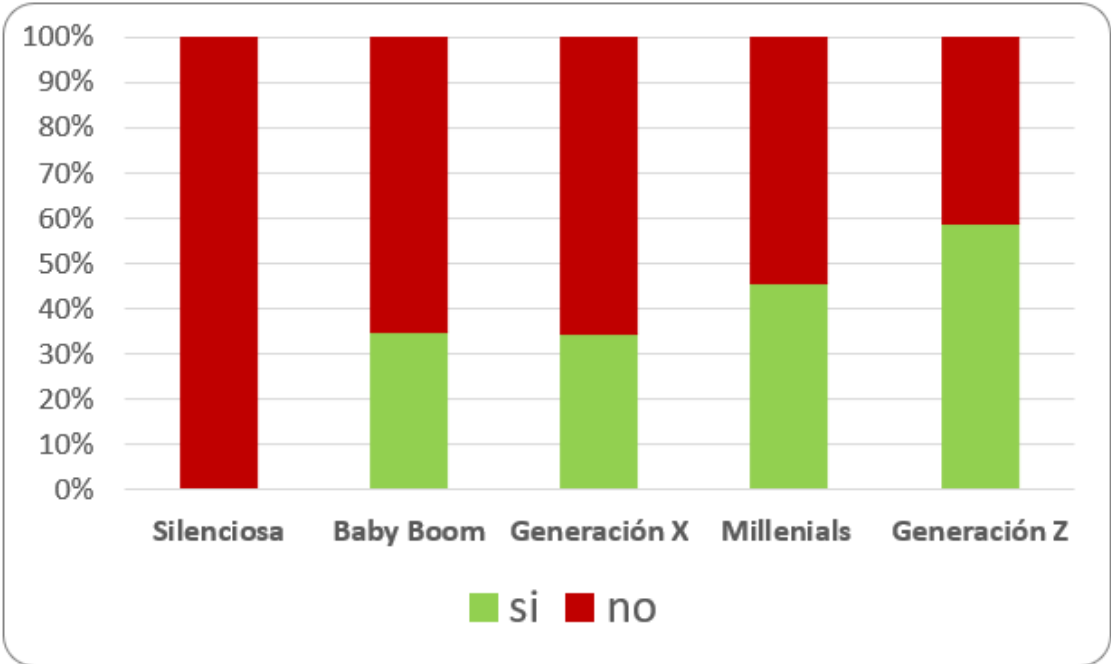
Fuente: Elaboración propia

Esta pregunta es clave para conocer si realmente el estudio realizado, respecto a la creación del recomendador según el estilo de vida de la persona, tiene sentido o no.

Casi la mitad de los encuestados han contestado de forma positiva a ofrecer sus datos personales a una empresa para que le ofrezca productos o servicios adaptados a la propia persona y con precios competitivos.

Pero, ¿qué resultado obtendremos por generación?

Gráfico 20. Disponibilidad de los encuestados a ofrecer sus datos personales por generación



Fuente: Elaboración propia

Como es de esperar, a medida que nos acercamos a generaciones más jóvenes, están dispuestos a ofrecer sus datos personales para obtener unos productos y servicios más adaptados a su vida y a un precio más competitivo.

5. Recomendador de seguros personales

Para dar una solución a toda la problemática planteada, centraremos el estudio en crear un recomendador a tiempo real, en el que las nuevas generaciones reciban de forma inmediata y sencilla, un seguro recomendado según su estilo de vida.

Las aseguradoras de vida están colaborando para integrar innovación y automatización con el objetivo de adquirir capacidades tecnológicas que permitan ampliar su red de distribución y ofrecer productos paquetizados.

En este paradigma, ofrecer al cliente recomendaciones personalizadas basadas en compras anteriores, afinidades o usuarios tipo, es esencial. El recomendador de seguros que se va a plantear, se basa en la transparencia hacia el cliente: difundir a través de las redes sociales, de reviews sobre nuevos productos aseguradores y ser transparentes mediante comparativas de precios y servicios.

5.1. Objeto del estudio: “Seguro de Personas”

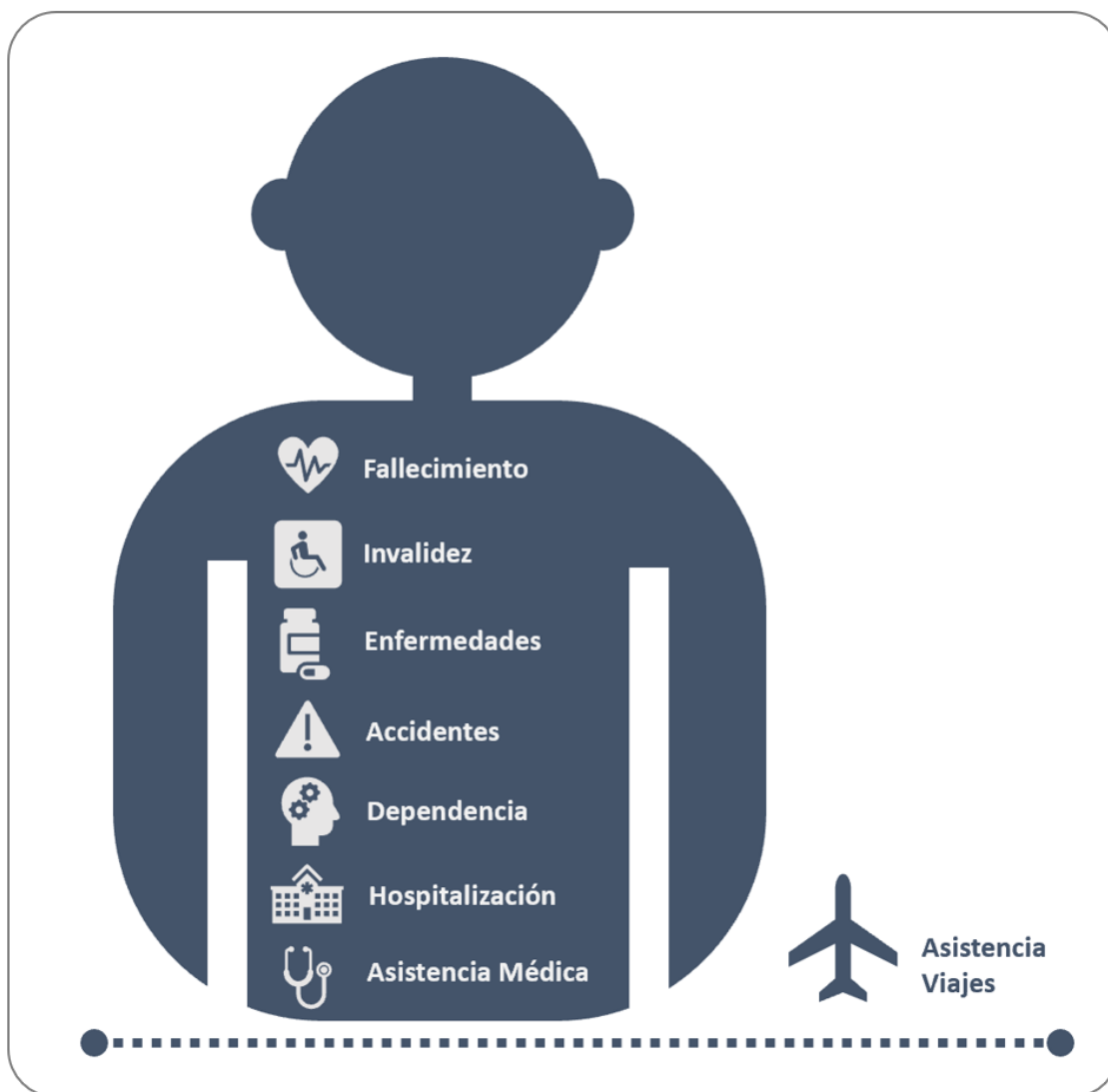
Tal y como lo define Pérez Torres (2011): “Los seguros personales comprenden aquéllos que cubren riesgos que pueden afectar a la existencia, integridad personal o funcional o salud de una persona o grupos de personas”. (p.43).

Para acotar el estudio, nos centraremos en aquellos seguros que cubran riesgos que pongan en peligro la integridad de la persona, por lo que queda fuera del alcance y por tanto del grupo de seguros personales, los seguros de supervivencia.

Los productos a ofrecer dentro del recomendador y su público objetivo son los que se especifican a continuación⁸.

⁸ Ver Anexo II: Explicación detallada de las coberturas.

Ilustración 6. Seguros objeto del estudio



Fuente: Elaboración Propia

Seguros de Fallecimiento:

Cubre el riesgo de que una persona no viva.

- Capital de Fallecimiento: Personas menores de 67 años con hijos o con pareja estable que dispongan de cargas adicionales como puede ser una vivienda.
- Seguro de Decesos: Personas mayores de 48 años o personas casadas con o sin hijos. El público objetivo se determina en 48 años por ser la edad en la que el nivel de penetración de clientes en este seguro

va aumentando hasta superar el 50% en edades superiores a 50 años⁹.

- Seguro de Orfandad: Personas menores de 67 años con hijos a su cargo.

Seguros de Invalidez:

Cubre el riesgo de que una persona se invalide. En el momento en el que el asegurado declara una invalidez, recibe la prestación económica que se haya establecido previamente.

- Invalidez Temporal.
- Invalidez Permanente Parcial.
- Invalidez Permanente Total.
- Invalidez Absoluta y Permanente.
- Gran Invalidez.

Personas menores de 67 años con o sin cargas familiares. En el caso de la Invalidez Temporal, el público objetivo serán las personas que trabajen por cuenta propia.

Seguros de Enfermedad:

Cubre el riesgo de que una persona sea diagnosticada de una Enfermedad Grave, momento en el que el asegurado recibe la prestación económica que se haya establecido previamente.

- Enfermedades Graves del asegurado: Personas menores de 67 años con o sin cargas familiares.
- Enfermedades Graves de Hijos: Personas menores de 67 años con hijos.
- Subsidio por Enfermedades Graves de Hijos: Personas menores de 67 años con hijos.

⁹ Estamos Seguros (UNESPA). Fallecimientos atendidos por el seguro de decesos en 2019. Publicación 2020.

Seguros de accidentes:

Cubre el riesgo de que una persona sufra un accidente súbdito, imprevisto, externo y ajeno a la intencionalidad del asegurado, que tenga como consecuencia daños corporales, pérdidas funcionales o el fallecimiento del asegurado.

- Fallecimiento por accidente: Personas menores de 63 años con hijos.
- Invalidez por accidente: Personas menores de 63 años con o sin cargas familiares o de vivienda.
- Fracturas, quemaduras o dislocaciones: Personas mayores de 62 años con o sin cargas familiares o de vivienda.

Seguros de Dependencia:

Cubre una prestación económica que se haya establecido previamente en caso de que el asegurado pierda su autonomía para controlar por sí mismo las actividades de la vida diaria a consecuencia de una enfermedad o accidente.

Personas mayores de 62 años (edad promedio en la que aumenta la probabilidad de contraer una dependencia y por tanto donde existe mayor preocupación)¹⁰ que quieran protegerse para su propio cuidado ante alguna circunstancia que le haga ser dependiente.

Subsidio por Hospitalización:

El asegurado recibe una prestación económica que se haya establecido previamente, por cada día que haya estado hospitalizado en cualquier hospital público, privado o concertado.

Personas menores de 67 años que trabajan por cuenta propia.

Seguros de Asistencia Sanitaria:

Seguro de prestación de servicios médicos, sin recibir una prestación económica.

- Seguros Asistencia Sanitaria: Personas menores a 63 años, con o sin cargas familiares.
- Seguros Asistencia Sanitaria Copago: Personas mayores de 62 años con o sin cargas familiares.

¹⁰ Basado en el artículo: Evolución y estructura de la población en situación de dependencia. Antonio Abellán, Cecilia Esparza, Julio Pérez. Cuadernos de Relaciones Laborales

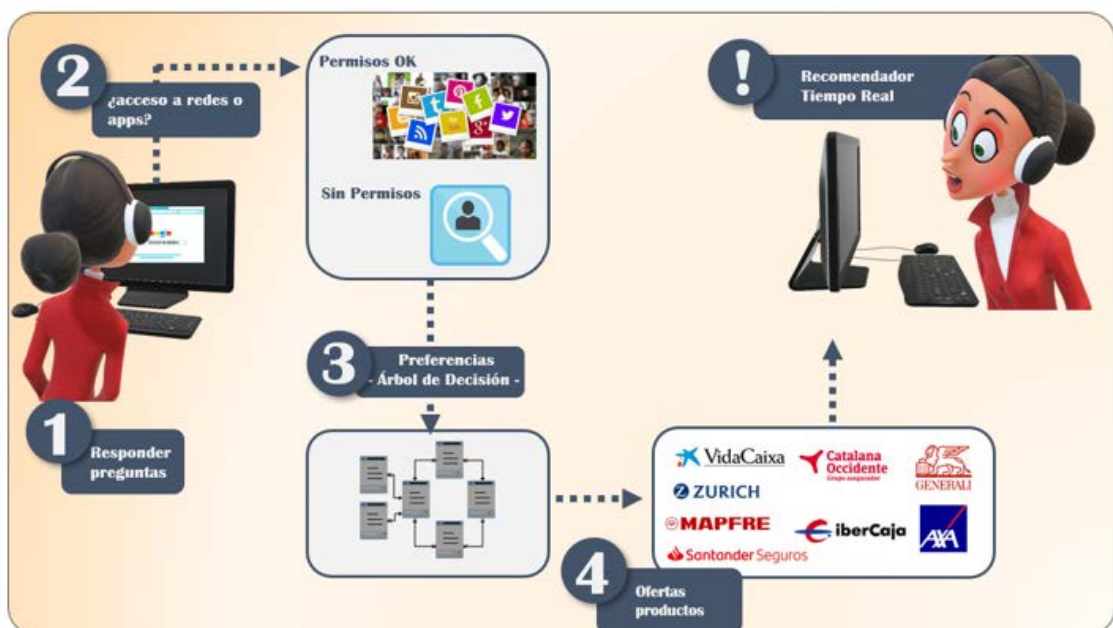
Seguros de Viajes:

Cobertura médica, legal y de equipaje del asegurado en el momento en el que el asegurado desee viajar, ofreciendo al viajero una protección en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento. Puede contratarse por un periodo corto, de largo plazo o de viajes frecuentes.

Personas de cualquier edad que viajen, ya tengan familia y estén jubilados o no.

6.1. Funcionamiento del recomendador

Ilustración 7. Funcionamiento del recomendador



Fuente: Elaboración Propia

El funcionamiento del recomendador queda estructurado de la siguiente forma:

1. Responder preguntas:

Teniendo en cuenta que los productos a ofrecer son los seguros que afectan a la integridad de la persona, el futuro cliente deberá responder a una serie de preguntas para darse de alta como usuario de la plataforma.

- ¿Cuántos años tienes?
- ¿Estudias actualmente?
- ¿Estás trabajando? → ¿Por cuenta propia o cuenta ajena?
- ¿Tienes una vivienda en propiedad?
- ¿Tienes hijos? → ¿Alguno es menor de edad?

- ¿Tienes una pareja estable?
- ¿Viajas habitualmente?
- ¿Tienes algún seguro en vigor? → Mencionar cuales.

Estas preguntas se harán dependiendo de la edad del asegurado tal y como se especificará en el apartado 6.2.

2. ¿Acceso a redes sociales o aplicaciones?

Una vez contestadas las preguntas iniciales, el usuario deberá dar su consentimiento para que el recomendador tenga acceso a cualquier aplicación o red social que disponga la persona, que pueda ser de utilidad para recomendar los seguros que más se adapten a su estilo de vida.

A- Si el usuario está de acuerdo con el acceso a la información, estas aplicaciones podrían ser:

- ❖ Para determinar la situación económica y si está estudiando o no:



Linkedin: revisión continuada del currículum de la persona, tanto de la posición trabajando por cuenta propia o ajena como si está estudiando y dónde (por ejemplo, en otro país).

- ❖ Si tiene vivienda en propiedad, ya sea nueva o no, hijos o va a tenerlos o está casado/a o incluso prometido/a, se podría rastrear a través de:



Google: palabras clave en búsquedas online para determinar si se va a casar, divorciar, si tiene hijos, si va a tener una nueva vivienda, etc.



Youtube: reproducciones de videos para concluir si tiene hijos e incluso conocer la edad aproximada (por ejemplo, reproducciones de dibujos animados por edad).



Pinterest: palabras clave en búsquedas para determinar si se va a casar (por ejemplo, “planes de boda”), si tiene hijos (por ejemplo, “manualidades”), si va a tener una nueva vivienda (por ejemplo, “decoración”).



Instagram



Facebook



Tiktok :

fotos y comentarios que puedan determinar si va a casarse esa persona (por ejemplo, foto anillo), van a ser padres o viajan.

B- Si el usuario no está de acuerdo con el acceso a la información, y prefiere que el recomendador no se conecte con sus aplicaciones o redes sociales, asesorará al usuario sobre seguros que puedan ser de su interés según las preguntas iniciales y basadas en perfiles similares del resto de usuarios.

“Las personas como usted, tienden a contratar los siguientes productos de seguros”.

Se trata de un aprendizaje continuado del recomendador según las preferencias del resto de usuarios.

3. Preferencias – Árbol de decisión –

Según las preguntas que haya contestado en el primer punto, se generará un árbol de decisión para determinar qué seguro es el que se recomendará a la persona. Estas recomendaciones se irán revisando a medida que las preferencias de las personas vayan cambiando a través de las conexiones con las redes sociales y aplicaciones.

4. Ofertas de productos:

Una vez identificados los productos asegurados a ofrecer, el recomendador se conectará con las principales aseguradoras para buscar los seguros que mejor se adapten a la necesidad de la persona. Estos seguros en un inicio serán acotados según la existencia de los mismos.

5. Recomendador periódico:

Una vez se obtenga la gama de seguros a ofrecer a través de las diversas compañías, se informará al usuario especificando las garantías cubiertas y el precio total de los seguros para cada una de ellas.

Será el futuro asegurado quien decida con qué compañía desea aceptar la recomendación, así como el precio que está dispuesto a pagar por ello.

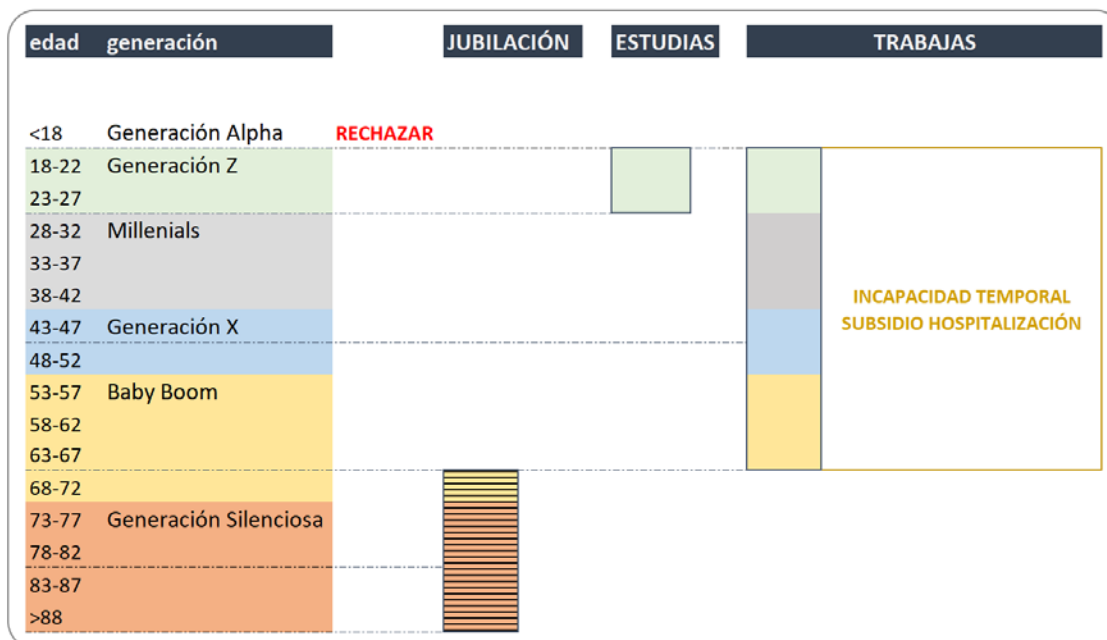
Una vez finalizado el proceso, para determinar si se deben modificar algunas garantías o productos, el recomendador una vez al año rastreará todo el proceso para detectar cambios en la vida del asegurado.

- En caso de tener consentimiento de acceso a información en redes sociales o aplicaciones, se realizará de forma automática y se informará vía email y/o notificación, las modificaciones necesarias en sus seguros en el momento de renovación.
- En caso de no tener consentimiento, tal y como se ha mencionado en el punto 2-B, los seguros se recomendarán por experiencia con otros usuarios del mismo perfil y edad en el momento de la renovación.

6.2. Funcionamiento del árbol de decisión

El funcionamiento del árbol de decisión dependerá de la edad y de las preguntas especificadas en el primer apartado del punto 6.1.

Tabla 6. Parte I – Resumen recomendaciones



Fuente: Elaboración Propia

Según el tramo de edad de cada persona, se realizará una pregunta determinada.

- Todos los menores de 18 años no tendrán acceso al recomendador.
- **ESTUDIAS:** Sólo a la Generación Z se les preguntará si estudian.
- **JUBILACIÓN:** Asumiremos que a partir de 68 años están jubilados (sin realizar la pregunta), no trabajan por cuenta propia o ajena. Aunque pudiera darse el caso, para estas edades, las compañías no aceptarían un seguro de vida, invalidez o enfermedad o sería excesivamente costoso.
- **TRABAJAS:** En el caso de que:
 - o Sea por cuenta propia, se les ofrecerá específicamente seguros de Incapacidad Temporal y Subsidio por Hospitalización para que los autónomos cubran esa posible pérdida de ingresos.
 - o Sea por cuenta ajena, seguirá realizando las siguientes preguntas.
- Las personas que no estén en periodo de jubilación y que no tengan trabajo (cuanta propia o ajena), no tendrán acceso al recomendador.

Tabla 7. Parte II – Resumen recomendaciones

edad	generación	VIVIENDA	HIJOS / PAREJA ESTABLE	VIAJAS
<18	Generación Alpha			
18-22	Generación Z			ASISTENCIA EN VIAJE PARA ESTUDIANTES
23-27				
28-32	Millenials		FALLECIMIENTO	
33-37			INVALIDEZ	
38-42		INVALIDEZ	EEOG	
43-47	Generación X		ORFANDAD	
48-52			EEOG DE HIJOS	
53-57	Baby Boom		SUBSIDIO ENF. HIJOS	ASISTENCIA EN VIAJE
58-62				
63-67				
68-72				
73-77	Generación Silenciosa			
78-82				
83-87				
>88				

Fuente: Elaboración Propia

En el segundo bloque de preguntas:

- **VIVIENDA:** Todas las personas menores de 67 años con vivienda en propiedad, se les ofrecerá un seguro de invalidez y de enfermedades graves para cubrir aquellos gastos que impidan seguir con su vida de forma habitual.
- **HIJOS/PAREJA ESTABLE:** A los menores de 67 años que tengan hijos, estén casados o ambos, se les ofrecerá toda una gama de productos que pueda permitir al asegurado tranquilidad ante cualquier imprevisto.
 - o Los que tengan pareja estable con o sin hijos: Fallecimiento, Invalidez, Enfermedades Graves.
 - o Los que tengan hijos adicionalmente: Orfandad, Enfermedad Grave de los Hijos y Subsidio de Enfermedad Grave de los Hijos.
- **VIAJAS:** Todas las personas que viajen menores de 82 años, se ofrecerá un seguro de asistencia en viajes y será específico para estudiantes en su caso.

Tabla 8. Parte III – Resumen recomendaciones

edad	generación	según la edad	
<18	Generación Alpha		
18-22	Generación Z		ACCIDENTES Si Hijos/pareja estable --> Fallecimiento, Invalidez Si no Hijos/pareja estable--> invalidez ASISTENCIA MÉDICA
23-27			
28-32	Millenials		
33-37			
38-42			
43-47	Generación X		
48-52		DECESOS	
53-57	Baby Boom		
58-62		ACCIDENTES FRACTURAS DEPENDENCIA ASISTENCIA MÉDICA COPAGO	
63-67			
68-72			
73-77	Generación Silenciosa		
78-82			
83-87			
>88			

Fuente: Elaboración Propia

En el tercer bloque, no existen preguntas adicionales, se recomendarán diferentes productos dependiendo de la edad.

- Para las personas mayores de 48 años se recomendará tener una póliza de Decesos, ya sea de prima periódica para edades más jóvenes o prima única para edades más avanzadas.
- Para las personas hasta 62 años de edad se recomendará Accidentes por Fallecimiento e Invalidez (ambos) si tiene hijos o pareja estable y si no es el caso, sólo Accidentes por Invalidez.
Adicionalmente se recomendará Asistencia Médica en cualquier caso.
- Para las personas del segmento Senior que sean mayores de 62 años, se ofrecerá Accidentes por Fracturas, Dependencia y Asistencia Médica con Copago (para evitar primas demasiado costosas).

Se debe tener en cuenta que las recomendaciones se harán siempre y cuando el asegurado no tenga ninguna póliza similar en vigor (última pregunta del cuestionario inicial) a no ser que la oferta planteada sea mejor que la actual.

6.3. Matriz de posibilidades según el árbol de decisión y las preguntas realizadas a los usuarios

Las posibilidades en las respuestas pueden ser múltiples tal y como se especificará en las siguientes tablas, sin tener en cuenta las recomendaciones según la edad especificadas en el punto anterior.

Tabla 9. Posibilidades: estudiantes

ESTUDIAS	TRABAJAS C.PROPIA	TRABAJAS C.AJENA	VIVIENDA	HIJOS	VIAJAS
x	x	x	x	x	x
x		x	x	x	x
x	x		x	x	x
x	x	x	x		x
x	x	x	x	x	
x			x	x	x
x		x		x	x
x		x	x		x
x	x			x	x
x	x		x		x
x	x		x	x	
x	x	x			x
x	x	x		x	
x	x	x	x		
x				x	x
x			x		x
x			x	x	
x		x			x
x		x		x	
x		x	x		
x	x				x
x	x			x	
x	x		x		
x	x	x			
x					x
x				x	
x			x		
x		x			
x					
x	x				
x					

Fuente: Elaboración Propia

Según lo que conteste cada persona por cada línea, se recomendarán los seguros mencionados en el punto anterior, excepto para aquellas personas que no trabajan por cuenta propia ni por cuenta ajena pero tienen cargas económicas, ya sea vivienda o hijos. En estos casos se procederá a no recomendar ningún seguro hasta que el recomendador detecte que tiene un trabajo (en rojo).

Tabla 10. Posibilidades: no estudiantes

ESTUDIAS	TRABAJAS C.PROPIA	TRABAJAS C.AJENA	VIVIENDA	HIJOS	VIAJAS
	x	x	x	x	x
		x	x	x	x
	x		x	x	x
	x	x		x	x
	x	x	x		x
	x	x	x	x	
			x	x	x
		x		x	x
		x	x		x
		x	x	x	
			x	x	x
				x	x
			x		x
	x				x
	x				
	x		x		
	x	x			
					x
				x	
			x		
				x	
		x			
	x				
					x
				x	
			x		
		x			
	x				

Fuente: Elaboración Propia

Aunque en este caso no se trate de estudiantes, las personas que tienen cargas pero no trabajan, seguirán el mismo procedimiento que para los estudiantes, es decir, se procederá a no recomendar ningún seguro hasta que el recomendador detecte que tiene un trabajo (en rojo).

Tabla 11. Posibilidades: jubilados

ESTUDIAS	TRABAJAS C.PROPIA	TRABAJAS C.AJENA	VIVIENDA	HIJOS	VIAJAS
					x

Fuente: Elaboración Propia

Para los jubilados, sólo tendremos en cuenta si viajan, ya que asumimos que todas las personas mayores de 67 años se encuentran jubiladas.

6.4. Entorno legal

Desde el punto de vista legal, se deberá tener en cuenta el reglamento del Parlamento Europeo (UE) 2016/679, Reglamento General de Protección de Datos («RGPD»), que regula el tratamiento de los datos personales que realizan las empresas y organizaciones.

Algunos de los datos considerados especialmente sensibles por ser personales y en los que se deben poner especial atención son: nombre, dirección de correo electrónico, estado civil, fotografías, datos de cuentas bancarias, publicaciones en redes sociales o fecha de nacimiento.

Debemos asegurarnos que los datos de los asegurados cumplan con la protección adecuada conforme a la ley:

1. Garantizar que los datos sean manipulados conforme a la ley, de forma transparente siempre en beneficio del interesado.
2. Garantizar que el fin último por el que se recopila y se tratan los datos sea el correcto.
3. Garantizar que los datos sean adecuados para cumplir exactamente con el propósito del tratamiento y almacenamiento.
4. Garantizar que los datos se manipulan y procesan de una forma segura.
5. Garantizar que los datos personales no sean almacenados durante más tiempo del que se necesite para cumplir el propósito.
6. Los datos personales deberán ser exactos y mantenerse siempre actualizados.

6.5. Cómo llevarlo a la práctica

Abrirse a nuevas influencias:

Mantenerse al día con nuevas tecnologías en un entorno de redes sociales o macrodatos es muy importante para determinar actitudes y comportamientos de los asegurados. Se debe mantener una información actualizada e intentar canalizar a través de nuevos socios, el flujo de la información para una mejor venta.

Es importante que los asegurados sientan que están participando en la creación de los seguros que se les puede recomendar y que sean ellos mismos quienes tengan la llave de la toma de sus decisiones.

Conectar con nuevos socios:

Cada vez más el mercado asegurador está en un proceso de búsqueda de partners con quienes aliarse para identificar nuevas oportunidades de negocio. Una alianza entre el recomendador y las entidades aseguradoras puede ser clave en el proceso de venta de los seguros, sobre todo si enfocamos la venta en las nuevas generaciones más digitales.

Teniendo en cuenta los dos puntos anteriores, se podría llevar a la práctica a través de una aplicación propia en la que el asegurado se conecte para realizar los pasos oportunos, o a través de una consultora que busque nuevos socios aseguradores para recomendar sus productos, como si de una correduría se tratara.

Una alternativa, sería crear una alianza con aplicaciones directamente, como es el caso de Kroodle, una aseguradora que aprovecha la plataforma de Facebook para vender sus seguros pero sin pertenecer a Facebook. Se trata de una aseguradora 100% online y a través de Facebook (únicamente), se puede contratar en un minuto un seguro de hogar, introduciendo el código postal y el número del domicilio. La aseguradora, recopila los datos de Facebook directamente así como de fuentes externas para ofrecer productos mejorados en beneficio de los asegurados o futuros clientes.

7. Conclusiones

No cabe duda de que el mercado de seguros está cambiando para siempre. En un entorno en el que cada vez los clientes están más informados y son más autosuficientes respecto a la investigación y la compra de seguros, las aseguradoras deben adaptarse para que sus expectativas sean cubiertas de una forma adecuada.

Las necesidades de los clientes está cambiando a la vez que la sociedad y las nuevas generaciones se adentran en el mundo digital, esperando que las aseguradoras se adapten a sus necesidades específicas con cada vez más productos y más innovadores.

La información debe estar disponible en cualquier momento a través de todos los canales, para que los clientes que cada vez son más sensibles a los precios, puedan tener una conexión inmediata con los proveedores de seguros y sentir incluso una conexión personal que cubra esas expectativas de una forma casi inmediata.

Muchos clientes están pidiendo más innovación, algunos sin tener que relacionarse con un agente o mediador y otros requiriendo servicios y consejos mediante una relación personal.

Al crear un recomendador que analice las preferencias de los asegurados, ofreciendo seguros existentes que puedan ser convenientes en cada momento, se está dando cobertura a esa necesidad de inmediatez, transparencia y autosuficiencia.

En un mundo cada vez más dominado por las redes sociales, las aseguradoras necesitan ampliar la frecuencia de los puntos de acceso a sus seguros. A través del recomendador, las personas pueden olvidarse de comparar precios en el mercado en cada renovación del seguro y ver si realmente lo que está contratando cubre sus necesidades actuales o no, teniendo una sensación de satisfacción y una buena experiencia de cliente.

Hacer uso de unos canales más alternativos y adaptados a las nuevas generaciones, requerirán un nuevo enfoque de la industria aseguradora que permita una vista única del cliente, personalización y experiencias de cliente que estén perfectamente integradas.

8. Bibliografía

Artículos:

ÁLVAREZ RAMOS, E.; HEREDIA PONCE, H.; ROMERO OLIVA; M.F. "La Generación Z y las Redes Sociales. Una visión desde los adolescentes en España", Revista ESPACIOS, Vol. 40, Núm. 20, Año 2019, pág. 9.

CARPINTERO, H.; LAFUENTE, E. "El método histórico de las generaciones: el caso de la psicología española", Revista de Historia de la Psicología, Vol. 28, Núm. 1, Año 2007, págs 67-85.

PÉREZ DÍAZ, J.; ABELLÁN GARCÍA, A. "Envejecimiento demográfico y vejez en España", Paronama Social, Núm. 28, segundo semestre 2018, págs. 11-47.

ISIDRO DE PEDRO, A.I. "Redes sociales y aplicaciones de móvil: uso, abuso y adicción". International Journal of Developmental and Educational Psychology, Vol. 4, Núm. Esp.1, Año 2018.

BERNETE, F. "Usos de las TIC, Relaciones sociales y cambios en la socialización de las y los jóvenes", Entrevista para CIESPAL/CHASQUI, Revista Latinoamericana de Comunicación. Octubre 2009.

ABELLÁN, A.; ESPARZA, C.; PÉREZ, J. "Evolución y estructura de la población en situación de dependencia", Cuadernos de Relaciones Laborales, Vol. 29, Núm. 1, Año 2011, págs. 43-67.

Libros:

PÉREZ TORRES, J.L. Fundamentos del Seguro. Febrero 2011.

Informes:

NIELSEN N.V. Estilos de vida generacionales. Noviembre 2015.

IABSPAIN, ELOGIA. Estudio de Redes Sociales 2020. 17 junio 2020.

IBM INSTITUTE FOR BUSINESS VALUE. Uniquely Generation Z. January 2017.

ESTAMOS SEGUROS (UNESPA). Informe Estamos Seguros 2019. Publicación 2020.

ESTAMOS SEGUROS (UNESPA). El seguro de vida: quién lo adquiere en España. Publicación 2020.

ESTAMOS SEGUROS (UNESPA). Los seguros de vida y las hipotecas. Publicación 2020.

ESTAMOS SEGUROS (UNESPA). Los fallecimientos indemnizados por el seguro de vida en 2019. Publicación 2020.

ESTAMOS SEGUROS (UNESPA). El seguro de salud en 2019. Publicación 2020.

ESTAMOS SEGUROS (UNESPA). Fallecimientos atendidos por el seguro de decesos en 2019. Publicación 2020.

MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES, SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIAS Y DISCAPACIDAD, IMSERSO. Atención a las personas en situación de dependencia en España. Libro Blanco. Diciembre 2004.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. Mujeres y hombres en España. Publicación 2020.

ICEA. Tecnologías exponenciales: oportunidades, retos y realidades para el desarrollo del seguro. Documento nº 278. Noviembre 2017.

CAPGEMINI RESEARCH INSTITUTE, EFMA. World Insurance Report 2015.

CAPGEMINI RESEARCH INSTITUTE, EFMA. World Insurance Report 2021.

CAPGEMINI RESEARCH INSTITUTE, EFMA. World Insurtech Report 2020.

CAPGEMINI RESEARCH INSTITUTE. Life Insurance. Top Trends 2021: Drivers, opportunities and risks shaping financial services.

PEW RESEARCH CENTER. Attitudes about Aging: A Global Perspective. January 30, 2014.

IBM INSTITUTE FOR BUSINESS VALUE. Digital reinvention. Preparing for a very different tomorrow. December 2013.

ACCENTURE RESEARCH. Customer-centricity: the key to differentiation and growth in the life insurance industry. 2011.

Fuentes de internet:

INSITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

<<https://www.ine.es>>

MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL

<<https://www.educacionyfp.gob.es/servicios-al-ciudadano/estadisticas.html>>

ESTAMOS SEGUROS (UNESPA). Los 3 elementos clave que garantizan la innovación en el seguro. 21 Abril 2021.

<<https://www.estamos-seguros.es/los-3-elementos-clave-que-garantizan-la-innovacion-en-el-seguro/>>

ESPINOSA, J. Boomers, X, millennials, Z y ahora los 'alfa': así se crean las generaciones. NEWTRAL. 16 Febrero 2020.

<<https://www.newtral.es/boomers-x-millennials-z-y-ahora-los-alfa-asi-se-crean-las-generaciones/20200216/>>

INSITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. Matrimonios y nacimientos en España. Junio 2015.

<https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Archive:Marriages_and_births_in_Spain/es>

COMMUNITYTOOLBOX. SWOT Analysis: Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats. Section 14.

<<https://ctb.ku.edu/en/table-of-contents/assessment/assessing-community-needs-and-resources/swot-analysis/main>>

SOLÉ BORRULL, A. Qué es la generación Alfa, la primera que será 100% digital. BBC News Mundo. 28 Mayo 2019.

<<https://www.bbc.com/mundo/noticias-48284329>>

NELLIS, J. What does the future hold for Generation Alpha?. Cranfield School of Management. 17 Jul. 2017.

<https://www.cranfield.ac.uk/som/thought-leadership-list/what-does-the-future-hold-for-generation-alpha?utm_source=newsletter&utm_medium=email&utm_campaign=Newsletter>

ESTAMOS SEGUROS (UNESPA). ¿Cómo son los clientes de seguros de vida?. 21 Nov. 2019.

<<https://www.estamos-seguros.es/los-clientes-seguros-vida/>>

UBS. Big banks and the bigtech, fintech & digibank incursion. What is at stake?. Investment Bank.

<<https://www.ubs.com/global/en/investment-bank/in-focus/2019/big-bank-and-the-bigtech.html>>

CEPYMENEWS. Generación Z: estadísticas que los especialistas en marketing necesitan saber. 3 Julio 2020.

<<https://cepymenews.es/generacion-z-estadisticas-marketing/>>

MARTÍNEZ, C. Estadísticas del uso y percepción de las redes sociales en 2021. 25 agosto 2020.

<<https://www.cyberclick.es/numerical-blog/estadisticas-del-uso-y-percepcion-de-las-redes-sociales-en-2020>>

INSURANCE REVOLUTION. LEMONADE: Somos una compañía de tecnología que hace seguros. 30 Julio 2020.

<<https://www.insurancerevolution.es/lemonade-compania-tecnologia-seguros/>>

PURSELL, S. Qué es el análisis FODA de una empresa y cómo hacerlo.

<<https://blog.hubspot.es/marketing/analisis-foda>>

Fuentes Oficiales:

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (BOE de 6 de diciembre de 2018).

Notas de Prensa:

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. Movimiento Natural de la Población (MNP), Indicadores Demográficos Básicos (IDB). Nota de prensa 17 de junio de 2021.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. Proyecciones de Población 2020-2070. Nota de prensa 22 de septiembre de 2020.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares. Nota de Prensa 16 de noviembre de 2020.

Otras fuentes:

Podcast Viajando al Futuro: Envejecimiento. VidaCaixa. Noviembre 2020.

Eva Madroñal Bueno

Gaditana y asentada en Barcelona hace ya unos años.

Licenciada en Economía por la Universidad de Barcelona, decidí emprender un nuevo camino hacia el desconocido por muchos, mundo actuarial.

Mi trayectoria profesional comenzó en el Grupo Catalana Occidente, donde aprendí todo lo relacionado con la normativa Solvencia II y concretamente en la realización del ORSA y de las políticas escritas de todas las entidades del Grupo.

En el año 2015, me surgió la oportunidad de trabajar en el departamento técnico de una de las entidades del Grupo Catalana Occidente: NorteHispana Seguros, lugar en el que viví de cerca la creación de nuevos productos, la realización de cálculos actuariales, valoración del negocio de no vida mediante métodos estadísticos, así como el apoyo a la suscripción condicionada a la red comercial.

Casi un par de años más tarde, en 2017, volví al Grupo Catalana Occidente al departamento de análisis de riesgos de Solvencia II, esta vez enfocando mi trabajo en la realización y posterior análisis de los cálculos del capital en riesgo mediante Fórmula Estándar y su consolidación en el Grupo. Adicionalmente, se integraron las proyecciones ORSA y la revisión de todas las políticas escritas al mismo departamento.

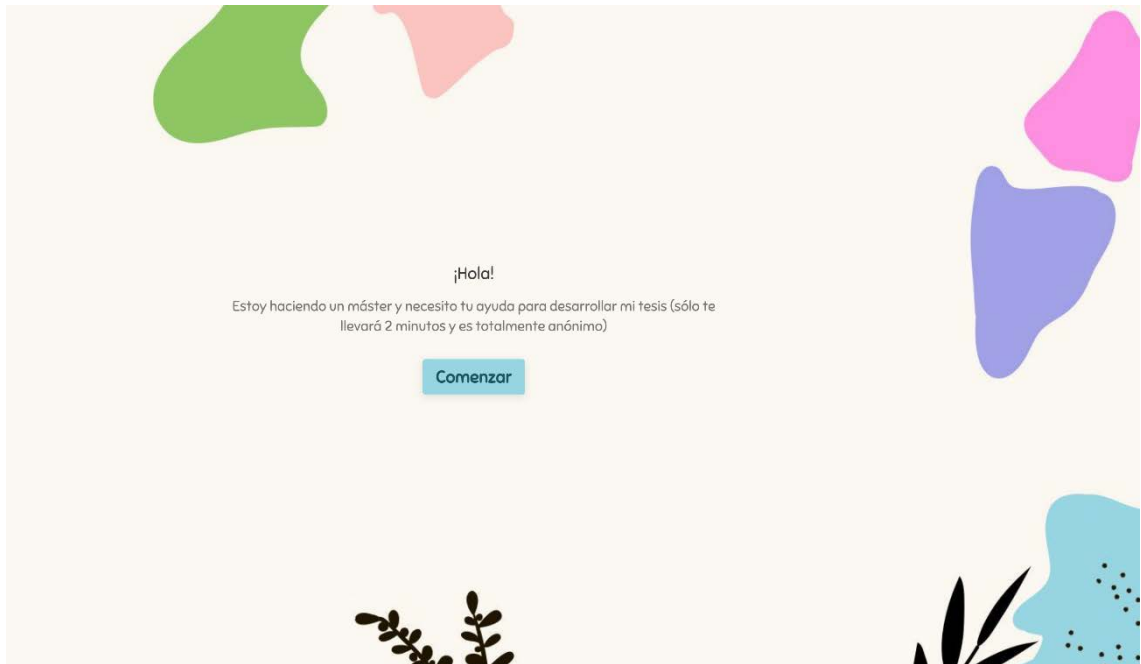
A finales de 2018 decidí dar un giro a mi trayectoria profesional para enfocarla más hacia el propio negocio asegurador. Me incorporé a VidaCaixa en la unidad de reaseguro, donde actualmente trabajo. Analizamos el negocio para determinar el riesgo que asume la compañía, participamos en la creación de nuevos productos innovadores y negociamos con los reaseguradores los diferentes contratos que dispone la compañía para la correcta mitigación de los riesgos.

He participado en el programa de voluntariado “El riesgo y yo” en un instituto de Barcelona. Una iniciativa impulsada por Junior Achievement España y promovida por UNESPA para contribuir al aprendizaje de herramientas que ayuden a los jóvenes a tomar decisiones de forma prudente y acertada y a formarse como ciudadanos socialmente responsables. Una experiencia que volveré a repetir siempre que tenga la oportunidad.

Participo anualmente como Jurado del Premio VidaCaixa Assegurances UB al mejor trabajo final de máster en el Máster de Ciencias Actuariales y Financieras de la Universidad de Barcelona.


Anexos

Anexo I: Encuesta realizada



3 → **Selecciona las respuestas correctas sobre tí.**
 Si estás jubilado/a selecciona la opción correcta sobre tu trabajo antes de la jubilación

Elige tantas opciones como desees

 A tengo hijos	 B tengo vivienda en propiedad	 C estoy casado/a	 D me encanta viajar
 E tengo una empresa o soy autónomo/a	 F trabajo por cuenta ajena	 G estudio	

Aceptar ✓

11% completado Powered by Typeform

3 → **¿Cuáles son tus mayores preocupaciones en los próximos 10 años?**













Elige tantas opciones como desees

A Dejar herencia a mis hijos
B Tener dinero suficiente para hacer frente a mis gastos si me invalido o tengo una enfermedad
C Depender de una persona cuando sea mayor
D Disponer de una sanidad de forma rápida y eficiente
E Tener Parkinson o Alzheimer
F Tener un accidente
G No poder viajar
H NINGUNA DE LAS ANTERIORES

22% completado Powered by Typeform

3 → **¿Qué redes sociales o servicios utilizas actualmente?***

Elige tantas opciones como desees

 A Google (buscador)	 B Whatsapp	 C Youtube	 D Google Maps
 E Gmail	 F Instagram	 G Facebook	 H Twitter
 I LinkedIn	 J TikTok	 K Pinterest	 L Snapchat

22% completado Powered by Typeform

5 → escribe una palabra que te sugiera: ASEGURADORA *








Escribe aquí tu respuesta...

44% completado

Powered by Typeform

6 → ¿Tienes actualmente alguno de estos seguros? *

Elige tantas opciones como desees

 A Seguro de Vida	 B Asistencia Médica	 C Orfandad	 D Decesos (muertas)
 E Dependencia	 F Seguro de Viajes	 G NINGUNO DE LOS ANTERIORES	

56% completado

Powered by Typeform

7 → Importancia que le das a tener seguros que cubran tus riesgos *

(0 poco - 5 mucho)

☆☆☆☆☆

1 2 3 4 5

67% completado

Powered by Typeform

6 → ¿Cuánto crees que están protegidos tus datos personales? *
(0 poco – 10 mucho)



0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

78% completado Powered by Typeform

9 → ¿Estarías dispuesto/a a ofrecer tus datos personales a una empresa para que te ofrezca productos o servicios adaptados a ti y a un precio competitivo? *

Sí

No

88% completado Powered by Typeform

¡Muchas gracias!

100% completado Powered by Typeform

Anexo II: Detalle de las coberturas planteadas



Seguros de Fallecimiento:

-Capital de Fallecimiento:

Concepto:

En el momento en que el asegurado fallece, los herederos reciben la prestación económica que se haya establecido previamente.

Público Objetivo:

Los seguros de Fallecimiento están ligados a un perfil de cliente menor de 67 años con hijos o con pareja estable que dispongan de cargas adicionales como puede ser una vivienda, con el objetivo de garantizar tranquilidad económica y emocional tanto al asegurado como a sus familiares.

- Seguro de Decesos:

Concepto:

Cubre un servicio que consiste en los costes y/o trámites necesarios para el enterramiento o incineración del asegurado en lugar de recibir los herederos una prestación en caso de fallecimiento del asegurado.

Público Objetivo:

El perfil de cliente de decesos es mayor de 48 años o son personas que están casado/a con o sin hijos.

- Seguro de Orfandad:

Concepto:

Otorga una prestación económica establecida previamente (normalmente mensual) a los descendientes del asegurado que haya fallecido hasta una determinada edad.

Público Objetivo:

Personas menores de 67 años con hijos a su cargo que quieren asegurarles unos ingresos mínimos hasta que puedan disponer de una vida autosuficiente.



Seguros de Invalidez:

- Invalidez Temporal:

Concepto:

El asegurado puede recuperarse de la invalidez.

Público Objetivo:

Personas menores de 67 años que trabajan por cuenta propia y quieren asegurar sus ingresos ante una invalidez en un plazo de tiempo determinado.

- Invalidez Permanente Parcial:

Concepto:

El asegurado puede realizar tareas fundamentales de su profesión con una disminución del rendimiento superior al 33%.

- Invalidez Permanente y Total:

Concepto:

El asegurado no puede ejercer su profesión.

- Invalidez Absoluta y Permanente:

Concepto:

El asegurado no puede ejercer ninguna profesión.

- Gran Invalidez:

Concepto:

El asegurado necesita de una tercera persona para poder realizar las actividades esenciales de la vida.

Público Objetivo:

El público objetivo para el resto de invalideces que no sea la temporal, son personas menores de 67 años con o sin cargas familiares que quieren disponer de una seguridad en sus ingresos ante alguna invalidez que le impida trabajar.



Seguros de Enfermedad:

Cubre el riesgo de que una persona sea diagnosticada de una Enfermedad Grave, momento en el que el asegurado recibe la prestación económica que se haya establecido previamente.

Existen diversos tipos de coberturas para estos seguros:

- Enfermedades Graves del asegurado:

Concepto:

Seguros de enfermedades graves, ya sea con un adelanto del capital de fallecimiento o con un capital establecido previamente.

Público Objetivo:

Personas menores de 67 años con o sin cargas familiares que quieren disponer de una seguridad en sus ingresos ante una enfermedad grave.

- Enfermedades Graves de Hijos:

Concepto:

El asegurado es el descendiente del tomador del seguro y si le diagnostican alguna Enfermedad Grave, el tomador puede recibir una prestación económica que haya establecido previamente.

Público Objetivo:

Personas menores de 67 años con hijos que quieran disponer de una prestación económica adicional para pagar los posibles costes que pueda generar el tener que dejar de trabajar para atender a su hijo/a, o para cubrir gastos que supongan una mejoría en la vida de su descendiente.

- Subsidio por Enfermedades Graves de Hijos:

Concepto:

El objeto de este seguro es compensar la pérdida de ingresos que puede generar el tomador de seguro por la necesidad de cuidar de su hijo/a durante el tiempo de hospitalización o tratamiento de la enfermedad, al tener que reducir su jornada laboral y por consiguiente su salario.

Público Objetivo:

Personas menores de 67 años con hijos que quieran cubrir la pérdida de ingresos ante el cuidado de sus hijos por causa de una enfermedad de la que necesite tratamiento u hospitalización.



Seguros de accidentes:

Cubre el riesgo de que una persona sufra un accidente súbito, imprevisto, externo y ajeno a la intencionalidad del asegurado, que tenga como consecuencia daños corporales, pérdidas funcionales o el fallecimiento del asegurado.

- Fallecimiento por accidente:

Concepto:

En el momento en que el asegurado fallece por un accidente, los herederos reciben la prestación económica que se haya establecido previamente.

Público Objetivo:

Personas con hijos cuya edad sea inferior a los 63 años que tenga por objetivo garantizar tranquilidad económica y emocional tanto al asegurado como a sus familiares ante un fallecimiento accidental.

- Invalidez por accidente:

Concepto:

En el momento en el que el asegurado declara una invalidez como consecuencia de un accidente, recibe la prestación económica que se haya establecido previamente.

Público Objetivo:

Personas cuya edad sea inferior a los 63 años, con o sin cargas familiares o de vivienda, que quieran protegerse ante cualquier accidente inesperado que le cause una situación de invalidez de forma accidental.

- Fracturas, quemaduras o dislocaciones:

Concepto:

En el momento en el que el asegurado sufre algún tipo de accidente que tenga como consecuencia una fractura, quemadura o dislocación, recibe una prestación económica previamente establecida mediante un baremo según el tipo de lesión.

Público Objetivo:

Personas cuya edad sea superior a los 62 años, con o sin cargas familiares o de vivienda que quieran protegerse ante cualquier accidente inesperado que le cause una situación de invalidez accidental debido a una fractura, quemadura o dislocación.



Seguros de Dependencia:

Concepto:

Cubre una prestación económica que se haya establecido previamente en caso de que el asegurado pierda su autonomía para controlar por sí misma las actividades de la vida diaria a consecuencia de una enfermedad o accidente.

Público Objetivo:

Personas Seniors mayores de 62 años que quieran protegerse para su propio cuidado ante alguna circunstancia que le haga ser dependiente. Actualmente la primera causa de dependencia es el Alzheimer seguido de Demencia Vasculares y Parkinson. Son enfermedades que aparecen en edades medias-avanzadas y que los asegurados temen que les ocurra.



Subsidio por Hospitalización:

Concepto:

El asegurado recibe una prestación económica que se haya establecido previamente, por cada día que haya estado hospitalizado en cualquier hospital público, privado o concertado.

Público Objetivo:

Personas menores de 67 años que trabajan por cuenta propia y quieren asegurar sus ingresos ante no poder trabajar por estar ingresado en un plazo de tiempo determinado en un hospital.



Seguros de Asistencia Sanitaria:

Seguro de prestación de servicios médicos, sin recibir una prestación económica.

- Seguros Asistencia Sanitaria:

Concepto:

Seguro de prestación de servicios médicos, sin recibir una prestación económica.

Público Objetivo:

Personas cuya edad sea inferior a 63 años, con o sin familia que quieran disponer de una consulta médica de forma más rápida de la que puede ofrecer el sistema público.

- Seguros Asistencia Sanitaria Copago:

Concepto:

Seguro de prestación de servicios médicos en la que el asegurado contribuye en una parte de los gastos producidos por esos servicios y la aseguradora de otra parte, sin recibir una prestación económica.

Público Objetivo:

Personas cuya edad sea superior a 62 años, con o sin familia que quieran disponer de una consulta médica de forma más rápida de la que puede ofrecer el sistema público.



Seguros de Viajes:

Concepto:

Cobertura médica, legal y de equipaje del asegurado en el momento en el que el asegurado desee viajar, ofreciendo al viajero una protección en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento. Puede contratarse por un periodo corto, de largo plazo o de viajes frecuentes.

Público Objetivo:

Personas de cualquier edad que viajen, ya tengan familia y estén jubilados o no.

COLECCIÓN “CUADERNOS DE DIRECCIÓN ASEGURADORA”
Máster en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras
Facultad de Economía y Empresa. Universidad de Barcelona

PUBLICACIONES

- 1.- Francisco Abián Rodríguez: “Modelo Global de un Servicio de Prestaciones Vida y su interrelación con Suscripción” 2005/2006
- 2.- Erika Johanna Aguilar Olaya: “Gobierno Corporativo en las Mutualidades de Seguros” 2005/2006
- 3.- Alex Aguyé Casademunt: “La Entidad Multicanal. Elementos clave para la implantación de la Estrategia Multicanal en una entidad aseguradora” 2009/2010
- 4.- José María Alonso-Rodríguez Piedra: “Creación de una plataforma de servicios de siniestros orientada al cliente” 2007/2008
- 5.- Jorge Alvez Jiménez: “innovación y excelencia en retención de clientes” 2009/2010
- 6.- Anna Aragonés Palom: “El Cuadro de Mando Integral en el Entorno de los seguros Multirriesgo” 2008/2009
- 7.- Maribel Avila Ostos: “La tele-suscripción de Riesgos en los Seguros de Vida” 2009/2010
- 8.- Mercé Bascompte Riquelme: “El Seguro de Hogar en España. Análisis y tendencias” 2005/2006
- 9.- Aurelio Beltrán Cortés: “Bancaseguros. Canal Estratégico de crecimiento del sector asegurador” 2010/2011
- 10.- Manuel Blanco Alpuente: “Delimitación temporal de cobertura en el seguro de responsabilidad civil. Las cláusulas claims made” 2008/2009
- 11.- Eduard Blanxart Raventós: “El Gobierno Corporativo y el Seguro D & O” 2004/2005
- 12.- Rubén Bouso López: “El Sector Industrial en España y su respuesta aseguradora: el Multirriesgo Industrial. Protección de la empresa frente a las grandes pérdidas patrimoniales” 2006/2007
- 13.- Kevin van den Boom: “El Mercado Reasegurador (Cedentes, Brokers y Reaseguradores). Nuevas Tendencias y Retos Futuros” 2008/2009
- 14.- Laia Bruno Sazatornil: “L'ètica i la rentabilitat en les companyies asseguradores. Proposta de codi deontològic” 2004/2005
- 15.- María Dolores Caldés Llopis: “Centro Integral de Operaciones Vida” 2007/2008
- 16.- Adolfo Calvo Llorca: “Instrumentos legales para el recobro en el marco del seguro de crédito” 2010/2011
- 17.- Ferran Camprubí Baiges: “La gestión de las inversiones en las entidades aseguradoras. Selección de inversiones” 2010/2011
- 18.- Joan Antoni Carbonell Aregall: “La Gestió Internacional de Sinistres d'Automòbil amb Resultat de Danys Materials” 2003-2004
- 19.- Susana Carmona Llevadot: “Viabilidad de la creación de un sistema de Obra Social en una entidad aseguradora” 2007/2008
- 20.- Sergi Casas del Alcazar: “El PPlan de Contingencias en la Empresa de Seguros” 2010/2011
- 21.- Francisco Javier Cortés Martínez: “Análisis Global del Seguro de Decesos” 2003-2004
- 22.- María Carmen Ceña Nogué: “El Seguro de Comunidades y su Gestión” 2009/2010
- 23.- Jordi Cots Paltor: “Control Interno. El auto-control en los Centros de Siniestros de Automóviles” 2007/2008
- 24.- Montserrat Cunillé Salgado: “Los riesgos operacionales en las Entidades Aseguradoras” 2003-2004
- 25.- Ricard Doménech Pagés: “La realidad 2.0. La percepción del cliente, más importante que nunca” 2010/2011
- 26.- Luis Domínguez Martínez: “Formas alternativas para la Cobertura de Riesgos” 2003-2004
- 27.- Marta Escudero Cutal: “Solvencia II. Aplicación práctica en una entidad de Vida” 2007/2008

- 28.- Salvador Esteve Casablanca: "La Dirección de Reaseguro. Manual de Reaseguro" 2005/2006
- 29.- Alvaro de Falguera Gaminde: "Plan Estratégico de una Correduría de Seguros Náuticos" 2004/2005
- 30.- Isabel M^a Fernández García: "Nuevos aires para las Rentas Vitalicias" 2006/2007
- 31.- Eduard Fillet Catarina: "Contratación y Gestión de un Programa Internacional de Seguros" 2009/2010
- 32.- Pablo Follana Murcia: "Métodos de Valoración de una Compañía de Seguros. Modelos Financieros de Proyección y Valoración consistentes" 2004/2005
- 33.- Juan Fuentes Jassé: "El fraude en el seguro del Automóvil" 2007/2008
- 34.- Xavier Gabarró Navarro: "El Seguro de Protección Jurídica. Una oportunidad de Negocio" 2009/2010
- 35.- Josep María Galcerá Gombau: "La Responsabilidad Civil del Automóvil y el Daño Corporal. La gestión de siniestros. Adaptación a los cambios legislativos y propuestas de futuro" 2003-2004
- 36.- Luisa García Martínez: "El Carácter tuitivo de la LCS y los sistemas de Defensa del Asegurado. Perspectiva de un Operador de Banca Seguros" 2006/2007
- 37.- Fernando García Giralt: "Control de Gestión en las Entidades Aseguradoras" 2006/2007
- 38.- Jordi García-Muret Ubis: "Dirección de la Sucursal. D. A. F. O." 2006/2007
- 39.- David Giménez Rodríguez: "El seguro de Crédito: Evolución y sus Canales de Distribución" 2008/2009
- 40.- Juan Antonio González Arriete: "Línea de Descuento Asegurada" 2007/2008
- 41.- Miquel Gotés Grau: "Assegurances Agràries a BancaSeguros. Potencial i Sistema de Comercialització" 2010/2011
- 42.- Jesús Gracia León: "Los Centros de Siniestros de Seguros Generales. De Centros Operativos a Centros Resolutivos. De la optimización de recursos a la calidad de servicio" 2006/2007
- 43.- José Antonio Guerra Díez: "Creación de unas Tablas de Mortalidad Dinámicas" 2007/2008
- 44.- Santiago Guerrero Caballero: "La politización de las pensiones en España" 2010/2011
- 45.- Francisco J. Herencia Conde: "El Seguro de Dependencia. Estudio comparativo a nivel internacional y posibilidades de desarrollo en España" 2006/2007
- 46.- Francisco Javier Herrera Ruiz: "Selección de riesgos en el seguro de Salud" 2009/2010
- 47.- Alicia Hoya Hernández: "Impacto del cambio climático en el reaseguro" 2008/2009
- 48.- Jordi Jiménez Baena: "Creación de una Red de Agentes Exclusivos" 2007/2008
- 49.- Oriol Jorba Cartoixà: "La oportunidad aseguradora en el sector de las energías renovables" 2008/2009
- 50.- Anna Juncá Puig: "Una nueva metodología de fidelización en el sector asegurador" 2003/2004
- 51.- Ignacio Lacalle Goría: "El artículo 38 Ley Contrato de Seguro en la Gestión de Siniestros. El procedimiento de peritos" 2004/2005
- 52.- M^a Carmen Lara Ortíz: "Solvencia II. Riesgo de ALM en Vida" 2003/2004
- 53.- Haydée Noemí Lara Téllez: "El nuevo sistema de Pensiones en México" 2004/2005
- 54.- Marta Leiva Costa: "La reforma de pensiones públicas y el impacto que esta modificación supone en la previsión social" 2010/2011
- 55.- Victoria León Rodríguez: "Problemática del aseguramiento de los Jóvenes en la política comercial de las aseguradoras" 2010/2011
- 56.- Pilar Lindín Soriano: "Gestión eficiente de pólizas colectivas de vida" 2003/2004
- 57.- Victor Lombardero Guarner: "La Dirección Económico Financiera en el Sector Asegurador" 2010/2011
- 58.- Maite López Aladros: "Análisis de los Comercios en España. Composición, Evolución y Oportunidades de negocio para el mercado asegurador" 2008/2009
- 59.- Josep March Arranz: "Los Riesgos Personales de Autónomos y Trabajadores por cuenta propia. Una visión de la oferta aseguradora" 2005/2006
- 60.- Miquel Maresch Camprubí: "Necesidades de organización en las estructuras de distribución por mediadores" 2010/2011
- 61.- José Luis Marín de Alcaraz: "El seguro de impago de alquiler de viviendas" 2007/2008

- 62.- Miguel Ángel Martínez Boix: "Creatividad, innovación y tecnología en la empresa de seguros" 2005/2006
- 63.- Susana Martínez Corveira: "Propuesta de Reforma del Baremo de Autos" 2009/2010
- 64.- Inmaculada Martínez Lozano: "La Tributación en el mundo del seguro" 2008/2009
- 65.- Dolors Melero Montero: "Distribución en bancaseguros: Actuación en productos de empresas y gerencia de riesgos" 2008/2009
- 66.- Josep Mena Font: "La Internalización de la Empresa Española" 2009/2010
- 67.- Angela Milla Molina: "La Gestión de la Previsión Social Complementaria en las Compañías de Seguros. Hacia un nuevo modelo de Gestión" 2004/2005
- 68.- Montserrat Montull Rossón: "Control de entidades aseguradoras" 2004/2005
- 69.- Eugenio Morales González: "Oferta de licuación de patrimonio inmobiliario en España" 2007/2008
- 70.- Lluís Morales Navarro: "Plan de Marketing. División de Bancaseguros" 2003/2004
- 71.- Sonia Moya Fernández: "Creación de un seguro de vida. El éxito de su diseño" 2006/2007
- 72.- Rocio Moya Morón: "Creación y desarrollo de nuevos Modelos de Facturación Electrónica en el Seguro de Salud y ampliación de los modelos existentes" 2008/2009
- 73.- María Eugenia Muguerza Goya: "Bancaseguros. La comercialización de Productos de Seguros No Vida a través de redes bancarias" 2005/2006
- 74.- Ana Isabel Mullor Cabo: "Impacto del Envejecimiento en el Seguro" 2003/2004
- 75.- Estefanía Nicolás Ramos: "Programas Multinacionales de Seguros" 2003/2004
- 76.- Santiago de la Nogal Mesa: "Control interno en las Entidades Aseguradoras" 2005/2006
- 77.- Antonio Nolasco Gutiérrez: "Venta Cruzada. Mediación de Seguros de Riesgo en la Entidad Financiera" 2006/2007
- 78.- Francesc Ocaña Herrera: "Bonus-Malus en seguros de asistencia sanitaria" 2006/2007
- 79.- Antonio Olmos Francino: "El Cuadro de Mando Integral: Perspectiva Presente y Futura" 2004/2005
- 80.- Luis Palacios García: "El Contrato de Prestación de Servicios Logísticos y la Gerencia de Riesgos en Operadores Logísticos" 2004/2005
- 81.- Jaume Paris Martínez: "Segmento Discapacitados. Una oportunidad de Negocio" 2009/2010
- 82.- Martín Pascual San Martín: "El incremento de la Longevidad y sus efectos colaterales" 2004/2005
- 83.- Montserrat Pascual Villacampa: "Proceso de Tarificación en el Seguro del Automóvil. Una perspectiva técnica" 2005/2006
- 84.- Marco Antonio Payo Aguirre: "La Gerencia de Riesgos. Las Compañías Cautivas como alternativa y tendencia en el Risk Management" 2006/2007
- 85.- Patricia Pérez Julián: "Impacto de las nuevas tecnologías en el sector asegurador" 2008/2009
- 86.- María Felicidad Pérez Soro: "La atención telefónica como transmisora de imagen" 2009/2010
- 87.- Marco José Piccirillo: "Ley de Ordenación de la Edificación y Seguro. Garantía Decenal de Daños" 2006/2007
- 88.- Irene Plana Güell: "Sistemas d'Informació Geogràfica en el Sector Assegurador" 2010/2011
- 89.- Sonia Plaza López: "La Ley 15/1999 de Protección de Datos de carácter personal" 2003/2004
- 90.- Pere Pons Pena: "Identificación de Oportunidades comerciales en la Provincia de Tarragona" 2007/2008
- 91.- María Luisa Postigo Díaz: "La Responsabilidad Civil Empresarial por accidentes del trabajo. La Prevención de Riesgos Laborales, una asignatura pendiente" 2006/2007
- 92.- Jordi Pozo Tamarit: "Gerencia de Riesgos de Terminales Marítimas" 2003/2004
- 93.- Francesc Pujol Niñerola: "La Gerencia de Riesgos en los grupos multisectoriales" 2003-2004
- 94.- M^a del Carmen Puyol Rodríguez: "Recursos Humanos. Breve mirada en el sector de Seguros" 2003/2004
- 95.- Antonio Miguel Reina Vidal: "Sistema de Control Interno, Compañía de Vida. Bancaseguros" 2006/2007
- 96.- Marta Rodríguez Carreiras: "Internet en el Sector Asegurador" 2003/2004

- 97.- Juan Carlos Rodríguez García: "Seguro de Asistencia Sanitaria. Análisis del proceso de tramitación de Actos Médicos" 2004/2005
- 98.- Mónica Rodríguez Nogueiras: "La Cobertura de Riesgos Catastróficos en el Mundo y soluciones alternativas en el sector asegurador" 2005/2006
- 99.- Susana Roquet Palma: "Fusiones y Adquisiciones. La integración y su impacto cultural" 2008/2009
- 100.- Santiago Rovira Obradors: "El Servei d'Assegurances. Identificació de les variables clau" 2007/2008
- 101.- Carlos Ruano Espí: "Microseguro. Una oportunidad para todos" 2008/2009
- 102.- Mireia Rubio Cantisano: "El Comercio Electrónico en el sector asegurador" 2009/2010
- 103.- María Elena Ruíz Rodríguez: "Análisis del sistema español de Pensiones. Evolución hacia un modelo europeo de Pensiones único y viabilidad del mismo" 2005/2006
- 104.- Eduardo Ruiz-Cuevas García: "Fases y etapas en el desarrollo de un nuevo producto. El Taller de Productos" 2006/2007
- 105.- Pablo Martín Sáenz de la Pascua: "Solvencia II y Modelos de Solvencia en Latinoamérica. Sistemas de Seguros de Chile, México y Perú" 2005/2006
- 106.- Carlos Sala Farré: "Distribución de seguros. Pasado, presente y tendencias de futuro" 2008/2009
- 107.- Ana Isabel Salguero Matarín: "Quién es quién en el mundo del Plan de Pensiones de Empleo en España" 2006/2007
- 108.- Jorge Sánchez García: "El Riesgo Operacional en los Procesos de Fusión y Adquisición de Entidades Aseguradoras" 2006/2007
- 109.- María Angels Serral Floreta: "El lucro cesante derivado de los daños personales en un accidente de circulación" 2010/2011
- 110.- David Serrano Solano: "Metodología para planificar acciones comerciales mediante el análisis de su impacto en los resultados de una compañía aseguradora de No Vida" 2003/2004
- 111.- Jaume Siberta Durán: "Calidad. Obtención de la Normativa ISO 9000 en un centro de Atención Telefónica" 2003/2004
- 112.- María Jesús Suárez González: "Los Poolings Multinacionales" 2005/2006
- 113.- Miguel Torres Juan: "Los siniestros IBNR y el Seguro de Responsabilidad Civil" 2004/2005
- 114.- Carlos Travé Babiano: "Provisiones Técnicas en Solvencia II. Valoración de las provisiones de siniestros" 2010/2011
- 115.- Rosa Viciano García: "Banca-Seguros. Evolución, regulación y nuevos retos" 2007/2008
- 116.- Ramón Vidal Escobosa: "El baremo de Daños Personales en el Seguro de Automóviles" 2009/2010
- 117.- Tomás Wong-Kit Ching: "Análisis del Reaseguro como mitigador del capital de riesgo" 2008/2009
- 118.- Yibo Xiong: "Estudio del mercado chino de Seguros: La actualidad y la tendencia" 2005/2006
- 119.- Beatriz Bernal Callizo: "Póliza de Servicios Asistenciales" 2003/2004
- 120.- Marta Bové Badell: "Estudio comparativo de evaluación del Riesgo de Incendio en la Industria Química" 2003/2004
- 121.- Ernest Castellón Texidó: "La edificación. Fases del proceso, riesgos y seguros" 2004/2005
- 122.- Sandra Clusella Giménez: "Gestió d'Actius i Passius. Inmunització Financera" 2004/2005
- 123.- Miquel Crespí Argemí: "El Seguro de Todo Riesgo Construcción" 2005/2006
- 124.- Yolanda Dengra Martínez: "Modelos para la oferta de seguros de Hogar en una Caja de Ahorros" 2007/2008
- 125.- Marta Fernández Ayala: "El futuro del Seguro. Bancaseguros" 2003/2004
- 126.- Antonio Galí Isus: "Inclusión de las Energías Renovables en el sistema Eléctrico Español" 2009/2010
- 127.- Gloria Gorbea Bretones: "El control interno en una entidad aseguradora" 2006/2007
- 128.- Marta Jiménez Rubio: "El procedimiento de tramitación de siniestros de daños materiales de automóvil: análisis, ventajas y desventajas" 2008/2009
- 129.- Lorena Alejandra Libson: "Protección de las víctimas de los accidentes de circulación. Comparación entre el sistema español y el argentino" 2003/2004

- 130.- Mario Manzano Gómez: "La responsabilidad civil por productos defectuosos. Solución aseguradora" 2005/2006
- 131.- Àlvar Martín Botí: "El Ahorro Previsión en España y Europa. Retos y Oportunidades de Futuro" 2006/2007
- 132.- Sergio Martínez Olivé: "Construcción de un modelo de previsión de resultados en una Entidad Aseguradora de Seguros No Vida" 2003/2004
- 133.- Pilar Miracle Vázquez: "Alternativas de implementación de un Departamento de Gestión Global del Riesgo. Aplicado a empresas industriales de mediana dimensión" 2003/2004
- 134.- María José Morales Muñoz: "La Gestión de los Servicios de Asistencia en los Multirriesgo de Hogar" 2007/2008
- 135.- Juan Luis Moreno Pedroso: "El Seguro de Caución. Situación actual y perspectivas" 2003/2004
- 136.- Rosario Isabel Pastrana Gutiérrez: "Creació d'una empresa de serveis socials d'atenció a la dependència de les persones grans enfocada a productes d'assegurances" 2007/2008
- 137.- Joan Prat Rifá: "La Previsió Social Complementaria a l'Empresa" 2003/2004
- 138.- Alberto Sanz Moreno: "Beneficios del Seguro de Protección de Pagos" 2004/2005
- 139.- Judith Safont González: "Efectes de la contaminació i del estils de vida sobre les assegurances de salut i vida" 2009/2010
- 140.- Carles Soldevila Mejías: "Models de gestió en companyies d'assegurances. Outsourcing / Insourcing" 2005/2006
- 141.- Olga Torrente Pascual: "IFRS-19 Retribuciones post-empleo" 2003/2004
- 142.- Annabel Roig Navarro: "La importancia de las mutualidades de previsión social como complementarias al sistema público" 2009/2010
- 143.- José Angel Ansón Tortosa: "Gerencia de Riesgos en la Empresa española" 2011/2012
- 144.- María Mercedes Bernués Burillo: "El permiso por puntos y su solución aseguradora" 2011/2012
- 145.- Sònia Beulas Boix: "Prevención del blanqueo de capitales en el seguro de vida" 2011/2012
- 146.- Ana Borràs Pons: "Teletrabajo y Recursos Humanos en el sector Asegurador" 2011/2012
- 147.- María Asunción Cabezas Bono: "La gestión del cliente en el sector de bancaseguros" 2011/2012
- 148.- María Carrasco Mora: "Matching Premium. New approach to calculate technical provisions Life insurance companies" 2011/2012
- 149.- Eduard Huguet Palouzie: "Las redes sociales en el Sector Asegurador. Plan social-media. El Community Manager" 2011/2012
- 150.- Laura Monedero Ramírez: "Tratamiento del Riesgo Operacional en los 3 pilares de Solvencia II" 2011/2012
- 151.- Salvador Obregón Gomá: "La Gestión de Intangibles en la Empresa de Seguros" 2011/2012
- 152.- Elisabet Ordóñez Somolinos: "El sistema de control Interno de la Información Financiera en las Entidades Cotizadas" 2011/2012
- 153.- Gemma Ortega Vidal: "La Mediación. Técnica de resolución de conflictos aplicada al Sector Asegurador" 2011/2012
- 154.- Miguel Ángel Pino García: "Seguro de Crédito: Implantación en una aseguradora multirramo" 2011/2012
- 155.- Genevieve Thibault: "The Customer Experience as a Source of Competitive Advantage" 2011/2012
- 156.- Francesc Vidal Bueno: "La Mediación como método alternativo de gestión de conflictos y su aplicación en el ámbito asegurador" 2011/2012
- 157.- Mireia Arenas López: "El Fraude en los Seguros de Asistencia. Asistencia en Carretera, Viaje y Multirriesgo" 2012/2013
- 158.- Lluís Fernández Rabat: "El proyecto de contratos de Seguro-IFRS4. Expectativas y realidades" 2012/2013
- 159.- Josep Ferrer Arilla: "El seguro de decesos. Presente y tendencias de futuro" 2012/2013
- 160.- Alicia García Rodríguez: "El Cuadro de Mando Integral en el Ramo de Defensa Jurídica" 2012/2013

- 161.- David Jarque Solsona: "Nuevos sistemas de suscripción en el negocio de vida. Aplicación en el canal bancaseguros" 2012/2013
- 162.- Kamal Mustafá Gondolbeu: "Estrategias de Expansión en el Sector Asegurador. Matriz de Madurez del Mercado de Seguros Mundial" 2012/2013
- 163.- Jordi Núñez García: "Redes Periciales. Eficacia de la Red y Calidad en el Servicio" 2012/2013
- 164.- Paula Núñez García: "Benchmarking de Autoevaluación del Control en un Centro de Siniestros Diversos" 2012/2013
- 165.- Cristina Riera Asensio: "Agregadores. Nuevo modelo de negocio en el Sector Asegurador" 2012/2013
- 166.- Joan Carles Simón Robles: "Responsabilidad Social Empresarial. Propuesta para el canal de agentes y agencias de una compañía de seguros generalista" 2012/2013
- 167.- Marc Vilardebó Miró: "La política de inversión de las compañías aseguradoras ¿Influirá Solvencia II en la toma de decisiones?" 2012/2013
- 168.- Josep María Bertrán Aranés: "Segmentación de la oferta aseguradora para el sector agrícola en la provincia de Lleida" 2013/2014
- 169.- María Buendía Pérez: "Estrategia: Formulación, implementación, valoración y control" 2013/2014
- 170.- Gabriella Fernández Andrade: "Oportunidades de mejora en el mercado de seguros de Panamá" 2013/2014
- 171.- Alejandro Galcerán Rosal: "El Plan Estratégico de la Mediación: cómo una Entidad Aseguradora puede ayudar a un Mediador a implementar el PEM" 2013/2014
- 172.- Raquel Gómez Fernández: "La Previsión Social Complementaria: una apuesta de futuro" 2013/2014
- 173.- Xoan Jovaní Guiral: "Combinaciones de negocios en entidades aseguradoras: una aproximación práctica" 2013/2014
- 174.- Àlex Lansac Font: "Visión 360 de cliente: desarrollo, gestión y fidelización" 2013/2014
- 175.- Albert Llambrich Moreno: "Distribución: Evolución y retos de futuro: la evolución tecnológica" 2013/2014
- 176.- Montserrat Pastor Ventura: "Gestión de la Red de Mediadores en una Entidad Aseguradora. Presente y futuro de los agentes exclusivos" 2013/2014
- 177.- Javier Portalés Pau: "El impacto de Solvencia II en el área de TI" 2013/2014
- 178.- Jesús Rey Pulido: "El Seguro de Impago de Alquileres: Nuevas Tendencias" 2013/2014
- 179.- Anna Solé Serra: "Del cliente satisfecho al cliente entusiasmado. La experiencia cliente en los seguros de vida" 2013/2014
- 180.- Eva Tejedor Escorihuela: "Implantación de un Programa Internacional de Seguro por una compañía española sin sucursales o filiales propias en el extranjero. Caso práctico: Seguro de Daños Materiales y RC" 2013/2014
- 181.- Vanesa Cid Pijuan: "Los seguros de empresa. La diferenciación de la mediación tradicional" 2014/2015.
- 182.- Daniel Ciprés Tiscar: "¿Por qué no arranca el Seguro de Dependencia en España?" 2014/2015.
- 183.- Pedro Antonio Escalona Cano: "La estafa de Seguro. Creación de un Departamento de Fraude en una entidad aseguradora" 2014/2015.
- 184.- Eduard Escardó Lleixà: "Análisis actual y enfoque estratégico comercial de la Bancaseguros respecto a la Mediación tradicional" 2014/2015.
- 185.- Marc Esteve Grau: "Introducción del Ciber Riesgo en el Mundo Asegurador" 2014/2015.
- 186.- Paula Fernández Díaz: "La Innovación en las Entidades Aseguradoras" 2014/2015.
- 187.- Alex Lleyda Capell: "Proceso de transformación de una compañía aseguradora enfocada a producto, para orientarse al cliente" 2014/2015.
- 188.- Oriol Petit Salas: "Creación de Correduría de Seguros y Reaseguros S.L. Gestión Integral de Seguros" 2014/2015.
- 189.- David Ramos Pastor: "Big Data en sectores Asegurador y Financiero" 2014/2015.
- 190.- Marta Raso Cardona: "Comoditización de los seguros de Autos y Hogar. Diferenciación, fidelización y ahorro a través de la prestación de servicios" 2014/2015.

- 191.- David Ruiz Carrillo: "Información de clientes como elemento estratégico de un modelo asegurador. Estrategias de Marketing Relacional/CRM/Big Data aplicadas al desarrollo de un modelo de Bancaseguros" 2014/2015.
- 192.- Maria Torrent Caldas: "Ahorro y planificación financiera en relación al segmento de jóvenes" 2014/2015.
- 193.- Cristian Torres Ruiz: "El seguro de renta vitalicia. Ventajas e inconvenientes" 2014/2015.
- 194.- Juan José Trani Moreno: "La comunicación interna. Una herramienta al servicio de las organizaciones" 2014/2015.
- 195.- Alberto Yebra Yebra: "El seguro, producto refugio de las entidades de crédito en épocas de crisis" 2014/2015.
- 196.- Jesús García Riera: "Aplicación de la Psicología a la Empresa Aseguradora" 2015/2016
- 197.- Pilar Martínez Beguería: "La Función de Auditoría Interna en Solvencia II" 2015/2016
- 198.- Ingrid Nicolás Fargas: "El Contrato de Seguro y su evolución hasta la Ley 20/2015 LOSSEAR. Hacia una regulación más proteccionista del asegurado" 2015/2016
- 199.- María José Páez Reigosa: "Hacia un nuevo modelo de gestión de siniestros en el ramo de Defensa Jurídica" 2015/2016
- 200.- Sara Melissa Pinilla Vega: "Auditoría de Marca para el Grupo Integra Seguros Limitada" 2015/2016
- 201.- Teresa Repollés Llecha: "Optimización del ahorro a través de soluciones integrales. ¿cómo puede la empresa ayudar a sus empleados? 2015/2016
- 202.- Daniel Rubio de la Torre: "Telematics y el seguro del automóvil. Una nueva póliza basada en los servicios" 2015/2016
- 203.- Marc Tarragó Diego: "Transformación Digital. Evolución de los modelos de negocio en las compañías tradicionales" 2015/2016
- 204.- Marc Torrents Fábregas: "Hacia un modelo asegurador peer-to-peer. ¿El modelo asegurador del futuro?" 2015/2016
- 205.- Inmaculada Vallverdú Coll: "Fórmulas modernas del Seguro de Crédito para el apoyo a la empresa: el caso español" 2015/2016
- 206.- Cristina Alberch Barrio: "Seguro de Crédito. Gestión y principales indicadores" 2016/2017
- 207.- Ian Bachs Millet: "Estrategias de expansión geográfica de una entidad aseguradora para un mercado específico" 2016/2017
- 208.- Marta Campos Comas: "Externalización del servicio de asistencia" 2016/2017
- 209.- Jordi Casas Pons: "Compromisos por pensiones. Hacia un nuevo modelo de negociación colectiva" 2016/2017
- 210.- Ignacio Domenech Guillén: "El seguro del automóvil para vehículos sostenibles, autónomos y conectados" 2016/2017
- 211.- María Luisa Fernández Gómez: "Adquisiciones de Carteras de Seguros y Planes de Pensiones" 2016/2017
- 212.- Diana Heman Hasbach: "¿Podrán los Millennials cobrar pensión?: una aplicación al caso de México" 2016/2017
- 213.- Sergio López Serrano: "El impacto de los Ciberriesgos en la Gerencia de Riesgos Tradicional" 2016/2017
- 214.- Jordi Martí Bernaus: "Dolencias preexistentes en el seguro de Salud: exclusiones o sobreprimas" 2016/2017
- 215.- Jéssica Martínez Ordóñez: "Derecho al honor de las personas jurídicas y reputación online" 2016/2017
- 216.- Raúl Monjo Zapata: "La Función de Cumplimiento en las Entidades Aseguradoras" 2016/2017
- 217.- Francisco José Muñoz Guerrero: "Adaptación de los Productos de Previsión al Ciclo de Vida" 2016/2017
- 218.- Mireia Orenes Esteban: "Crear valor mediante la gestión de siniestros de vida" 2016/2017
- 219.- Oscar Pallisa Gabriel: "Big Data y el sector asegurador" 2016/2017
- 220.- Marc Parada Ricart: "Gerencia de Riesgos en el Sector del Transporte de Mercancías" 2016/2017

- 221.- Xavier Pérez Prado: "Análisis de la mediación en tiempos de cambio. Debilidades y fortalezas. Una visión de futuro" 2016/2017
- 222.- Carles Pons Garulo: "Solvencia II: Riesgo Catastrófico. Riesgo Antropógeno y Reaseguro en el Seguro de Daños Materiales" 2016/2017
- 223.- Javier Pulpillo López: "El Cuadro de Mando Integral como herramienta de gestión estratégica y retributiva" 2016/2017
- 224.- Alba Ballester Portero: "El cambio demográfico y tecnológico: su impacto en las necesidades de aseguramiento" 2017/2018
- 225.- Luis del Blanco Páez: "Aportación de valor al cliente desde una agencia exclusiva de seguros" 2017/2018
- 226.- Beatriz Cases Martín: "¿Blockchain en Seguros?" 2017/2018
- 227.- Adrià Díez Ruiz: "La inteligencia Artificial y su aplicación en la suscripción del seguro multirriesgo de hogar" 2017/2018
- 228.- Samantha Abigail Elster Alonso: "Soluciones aseguradoras de acción social (público-privada) para personas en situación de vulnerabilidad. Exclusión Social / Residencial y Pobreza Energética" 2017/2018
- 229.- Cristina Mallón López: "IFRS 17: Cómo afectará a los balances y cuenta de resultados de las aseguradoras" 2017/2018
- 230.- Carlos Matilla Pueyo: "Modelos de tarificación, transparencia y comercialización en los Seguros de Decesos" 2017/2018
- 231.- Alex Muñoz Pardo: "Aplicación de las nuevas tecnologías a la gestión de siniestros multirriesgos" 2017/2018
- 232.- Silvia Navarro García: "Marketing digital y RGDP" 2017/2018
- 233.- Agustí Ortega Lozano: "La planificación de las pensiones en los autónomos. Nueva reglamentación" 2017/2018
- 234.- Pablo Talisse Díaz: "El acoso escolar y el ciberbullying: como combatirlos" 2017/2018
- 235.- Jordi Torres Gonfaus: "Cómo llevar a cabo una estrategia de fidelización con herramientas de relación de clientes" 2017/2018
- 236.- Anna Valverde Velasco: "Nudging en el ahorro en la empresa. Aplicación de la Economía del Comportamiento a los instrumentos de Pensiones de Empleo" 2017/2018
- 237.- José Manuel Veiga Couso: "Análisis competitivo del mercado de bancaseguros en España. Una perspectiva de futuro para el periodo 2019-2021" 2017/2018
- 238.- Laura Villasevil Miranda: "Ecosistemas conectados en seguros. Análisis de seguros en el marco de la economía colaborativa y las nuevas tecnologías" 2017/2018
- 239.- María del Pilar Álvarez Benedicto: "Los seguros de Asistencia en Viaje. Análisis de caso: estudiantes universitarios desplazados" 2018/2019
- 240.- Jaume Campos Díaz: "La educación financiera como base de la cultura del ahorro y la previsión social" 2018/2019
- 241.- David Elías Monclús: "El agente de seguros exclusivo, más allá de la digitalización" 2018/2019
- 242.- Daniel Fraile García: "El seguro de impago de alquiler: contextualización en España y perspectivas" 2018/2019
- 243.- Guillermo García Marcén: "Contratación de la póliza de Ciberriesgos, tratamiento del siniestro y la importancia del reaseguro" 2018/2019
- 244.- Esther Grau Alonso: "Las quejas de los clientes y cómo estas nos brindan una oportunidad para crecer y mejorar" 2018/2019
- 245.- Ester Guerrero Labanda: "Compliance y ética empresarial. La cultura ética como motor del cambio de la actividad aseguradora" 2018/2019
- 246.- Sergio Hernández Chico: "El riesgo de mercado en Solvencia II y su optimización" 2018/2019
- 247.- Silvia Martínez López: "El papel de la Salud en los Planes de Retribución Flexible en las empresas" 2018/2019
- 248.- Marta Nadal Cervera: "El seguro bajo demanda" 2018/2019
- 249.- Carla Palà Riera: "Función Actuarial y Reaseguro" 2018/2019

- 250.- Silvia Paniagua Alcañiz: "Seguro Trienal de la Edificación" 2018/2019
- 251.- Agustí Pascual Bergua: "Solución integral para las Pymes: un nuevo concepto de Seguro" 2018/2019
- 252.- Eduardo Pérez Hurtado: "Estrategias de desarrollo para una mutua aseguradora de tamaño medio" 2018/2019
- 253.- Paquita Puig Pujols: "Inversiones socialmente responsables. Análisis del impacto de una cartera de inversiones en la sociedad y en los ODS" 2018/2019
- 254.- María Puig Pericas: "El seguro de Defensa Jurídica para la explotación comercial de Drones" 2018/2019
- 255.- Paula Rubio Borrallo: "Soluciones al actual sistema de pensiones individuales privadas. Con una visión internacional" 2018/2019
- 256.- Sara Sánchez Rámiz: "Implementación de IFRS17: principales fases" 2018/2019
- 257.- Adela Agüero Iglesias: "La aplicación de la Directiva de Distribución de Seguros en una aseguradora No Vida" 2019/2020
- 258.- Marina Ayuso Julián: "Diseño de una herramienta orientada a la planificación de la cuenta de resultados en Seguros Generales" 2019/2020
- 259.- Jordi Azorín Subirá: "Mutualitats d'assegurances en el segle XXI: reptes i oportunitats" 2019/2020
- 260.- Miguel Ángel Camuesco Andrés: "El Agente de Seguros en el S. XXI. Transformación y evolución de una agencia de seguros" 2019/2020
- 261.- Emma Elson Baeza: "Privacidad y protección de datos en el sector asegurador. Identificación y análisis de los principales desafíos que plantea la regulación actual a las entidades aseguradoras" 2019/2020
- 262.- Albert Estruch Tetes: "Los bajos tipos de interés. El mayor desafío para el sector asegurador europeo" 2019/2020
- 263.- Albert Gambin Pardo: "Smart Contract. Tecnificar Servicios de Poderes Preventivos del asegurado en los seguros de Dependencia" 2019/2020
- 264.- Isaac Giménez González: "La Renta Hipotecaria: una solución eficaz para el riesgo de longevidad en la población española" 2019/2020
- 265.- Nuria Gimeno Martret: "El carsharing y el motosharing. Soluciones que puede aportar el seguro de Defensa Jurídica" 2019/2020
- 266.- Omar Granero Jou: "El seguro de mascotas. Situación del mercado español y visión internacional" 2019/2020
- 267.- David Lafer Margall: "Post Covid: la nueva era del teletrabajo en el sector asegurador" 2019/2020
- 268.- Marcel Martínez Castellano: "Modelo de gestión para siniestros de Responsabilidad Civil. Foco en empresas y siniestros de cola larga" 2019/2020
- 269.- Anass Matna: "Impacto de los fenómenos meteorológicos en el sector asegurador" 2019/2020
- 270.- Matías Ignacio Pujol Troncoso: "La Caución como elemento estabilizador en el sector de las Agencias de Viajes" 2019/2020
- 271.- David Solé Monleón: "El Seguro de Salud, propuesta de valor diferencial en las sociedades longevas" 2019/2020
- 272.- Gisela Subirá Amorós: "La prueba genética y su impacto en los seguros de vida y salud" 2019/2020
- 273.- Meritxell Torres Ayala: "IT y Machine Learning en Seguros. Aplicación práctica en Fraudes" 2019/2020
- 274.- Oscar Vázquez Bouso: "Suscripción 2.0: Onboarding digital y firma electrónica" 2019/2020
- 275.- Ana María Velasco Luque: "El aseguramiento de los Vehículos de Movilidad Personal" 2019/2020
- 276.- Alejandro Villalón Castaño: "El Seguro de Responsabilidad Civil profesional de Abogados" 2019/2020
- 277.- Ricard Alonso Portillo: "¿Debería el CEO estar preocupado? Cambios en el comportamiento de los consumidores y aceleración de la digitalización" 2020/2021
- 278.- Lluís Carles Avellà Riera: "Passat, present i futur del món de l'assegurança i la seva mediació" 2020/2021
- 279.- Josep Beltrán Bausells: "El impacto de los cambios normativos en la oferta de los Planes de Pensiones de Empleo" 2020/2021

- 280.- Francesc Bertran Faus: "La búsqueda de las eficiencias comerciales internas en las aseguradoras" 2020/2021
- 281.- Anna María Carrillo Carrasco: "Seguros para comunidades. Nuevas tendencias" 2020/2021
- 282.- Míriam Hernández Barrilado: "Diseño de pólizas de movilidad personal" 2020/2021
- 283.- Lidia Jiménez Pérez: "Covid-19: retos y oportunidades que se han generado en la gestión de siniestros multirriesgos y sus equipos" 2020/2021
- 284.- Marc Jumilla Hernández: "Soluciones de fidelización de clientes e Inteligencia Artificial" 2020/2021
- 285.- Eva Madroñal Bueno: "Recomendador de Seguros Personales. Afectación a la integridad de la persona" 2020/2021
- 286.- Enric Mariño García: " Impactos de la COVID-19 en las entidades aseguradoras" 2020/2021
- 287.- Ricardo Martí Ortuño: "Desarrollo de Redes Comerciales. Eficientes, rentables y con visión 360º" 2020/2021
- 288.- Raúl Perán Giménez: "Análisis del impacto en la transición hacia un modelo de pensiones adecuado y sostenible en España" 2020/2021
- 289.- Juan Manuel Rodríguez Muñoz: "La discapacidad en menores. Soluciones Aseguradoras" [JLPT1] 2020/2021
- 290.- Victor Tinoco Closa: "Sinergias entre Seguros de Pérdidas de Beneficios y Seguros de Crédito" 2020/2021