

Inventario de tecnologías que están facilitando u optimizando la labor del suscriptor de marine



Search

Recent Posts

- Inventario de tecnologías que están facilitando u optimizando la labor del suscriptor de marine
- Incendios de baterías de iones de litio: amenaza creciente para la industria marítima
- La coyuntura socio-política global y su influencia en el desempeño del sector asegurador latinoamericano
- Inscripción foro en Panamá | 11 de may 9:00 am
- Inscripción foro en Santo Domingo

[log out](#)

Inventario de tecnologías que están facilitando u optimizando la labor del suscriptor de marine

article by: Daniel Meneses at: 27th Apr 2023 under:

Sorry, this entry is only available in European Spanish. For the sake of viewer convenience, the content is shown below in the alternative language. You may click the link to switch the active language.

Autor: Samuel Markov – Miembro Comité de Carga (Director ARM services)

La industria de seguros de hoy enfrenta numerosos desafíos: junto con su adaptación para enfrentar nuevos tipos de riesgos, continuar el impulso para configurarse con una clara orientación al cliente de cara las nuevas exigencias de los asegurados más exigentes, enfrentar la aparición de nuevos jugadores (sobre todo en seguros de líneas personales), probablemente uno de los más importantes es ganar en eficiencia.

Aun considerando los marcos regulatorios que en muchos casos resultan “pre-históricos” y de los muchos avances tecnológicos que han logrado en su camino hacia la digitalización, buena parte de los modelos comerciales en la industria se han mantenido resistentes al cambio tecnológico profundo, y aún dependen de procesos basados en papel en muchas etapas de la cadena de valor. Esto hace que la industria se perciba lenta ya que buena parte las reclamaciones y la suscripción (sobre todo en riesgos industriales-comerciales) aún se procesan en el mundo “físico” (en contraposición del “digital”).

Aplica en este momento la creencia – llevada a lo caricaturesco – que dice que si se pudiera despertar a un suscriptor del año 1688 (año de creación del Lloyds de Londres), le tomaría solo un par de semanas ponerse al día. El tiempo de innovación permanente y de reinención del “mundo del riesgo”, se da con parte de la industria (incluyendo los reguladores) atada a modelos de negocios que han cambiado poco en los últimos 200 años.

La suscripción, como la mayoría de los roles en la industria, está evolucionando. Las necesidades cambiantes de los clientes, las nuevas tecnologías y mejores fuentes de datos, conducen a una mayor eficiencia y resultados más rentables para las organizaciones de seguros. Si bien algunos han argumentado que estos nuevos enfoques tecnológicos harán que el suscriptor del futuro sea redundante u obsoleto, esto no sucederá, aunque seguramente deberán resignificar su rol, adaptándolo y diversificándolo.

Dicho esto, y antes de sumergirnos en el menú, cada vez más amplio e impactante de tecnologías disponible para mejorar, desarrollar y eficientizar el rol del suscriptor, tengamos presente que la incorporación de tecnología, la digitalización y la automatización por sí solas no son las claves del éxito, entendiendo el éxito como el crecimiento y expansión rentable del negocio asegurador. Lo que realmente importa es cómo la industria se conecta con sus clientes y lo retribuye respondiendo a sus (nuevas y seguramente más complejas) necesidades.

Habrà coincidencia al afirmar que la suscripción es probablemente la parte más importante del seguro, ya que es la instancia clave donde las aseguradoras valoran el riesgo. Por lo tanto, mejorarlo es una decisión estratégica para que las compañías de seguros sean cada vez más rentables y, a la vez, competitivas.

Aun con una variedad de innovadoras y efectivas herramientas disponibles, el desafío probablemente sea cómo pensar en una intersección eficiente entre tecnología y el insustituible rol del suscriptor tal que responda a las expectativas de sus stakeholders (accionistas, colegas, canales comerciales, asegurados).

Pensando en riesgos comerciales (Marine entre ellos), tomo una de las últimas investigaciones llevada adelante por Accenture (Automated Underwriting – Breaking the rules to spark an underwriting revolution – 2020) donde concluye que el 85% de los clientes no están totalmente satisfechos con la velocidad del proceso de suscripción. Suscribirse mejor y en menos tiempo es, en este aspecto, el gran desafío.

Son estos – entre otros seguramente – los verdaderos puntos de dolor que la tecnología debe ayudar a “sanar”. Como decía el maestro Peter Drucker “El mayor peligro en épocas de turbulencia y cambios, no son ni las turbulencias ni los cambios, sino actuar con la lógica de ayer”.

Con esta puesta en común de la verdadera relevancia que reviste la evolución tecnológica como factor de cambio del rol del suscriptor, me permito reseñar a continuación las que a mi criterio son (o serán en breve) las que mayor impacto producirán sobre la industria de seguros en general y la de las tareas del suscriptor en particular ya sea por escalabilidad, su perdurabilidad, su adaptabilidad a nuevas demandas y por el nivel de adopción del mercado.

Análisis predictivo

Muchas aseguradoras utilizan el análisis predictivo para recopilar una amplia variedad de datos que les ayudan a comprender y predecir el comportamiento de sus clientes. Sin embargo, también se viene aplicando a nuevas instancias de la cadena de valor tal de mejorar la precisión de los datos y toma de decisiones. Algunos campos de aplicación:

- **Pricing y selección de riesgos:** Aunque no es una novedad, el uso de análisis predictivo en seguros para la fijación de precios y la selección de riesgos va a sufrir mejoras sustanciales, gracias a una explotación de datos más eficiente. La gran variedad y refinamiento de las fuentes de datos, hará que la información recogida por las aseguradoras sea más útil.
- **Identificación del riesgo de fraude:** Las compañías de seguros (P&C) luchan constantemente contra el fraude y a menudo no tienen el éxito esperado. La Coalición de Fraudes de Seguros (USA) estima que los siniestros fraudulentos representan entre el 5 y el 10% del costo siniestral total. Mediante el uso del análisis predictivo, las aseguradoras pueden identificar y prevenir posibles fraudes con antelación, o incluso aplicar medidas de corrección con efecto retroactivo.
- **Clasificación de reclamos:** Los clientes buscan un servicio rápido y personalizado y en la industria de seguros, eso – como vimos – puede representar un gran desafío. Con modelos de análisis predictivo adecuados, las aseguradoras pueden realizar un apropiado “triage” de siniestros, priorizando ciertos tipos de siniestros ahorrando tiempo, dinero y recursos a la vez que mejora la tasa de retención y el nivel de satisfacción de sus asegurados.
- **Gestión y modelos de datos:** Los datos son uno de los recursos más importantes de los que puede disponer un suscriptor y el análisis predictivo ayuda a aprovecharlos al máximo. Desde hace años que el análisis predictivo juega un papel importante en el negocio de las aseguradoras y, entre otras cosas, les ayuda a anticiparse a las demandas de sus clientes mejorando su oferta de valor, aportando una visión global del cliente y sus riesgos y por tanto mejorando las tareas de suscripción y finalmente a optimizar los procesos de gestión de siniestros.

La adopción de modelos predictivos también ha demostrado aumentar los ingresos y la precisión de muchas aseguradoras. Un estudio (Valen Analytics, 2018) encontró que las empresas que usaron análisis y modelos predictivos vieron que sus índices de siniestralidad mejoraron entre un 3 % y un 9 % más que las empresas que no lo hicieron.

Inteligencia Artificial (AI)

El proceso de suscripción depende de la gestión y del análisis de datos, un proceso tradicionalmente supervisado por personas. Con la llegada de la IA, el análisis de los criterios de suscripción puede procesarse más rápidamente, generando precios y evaluaciones de riesgos más precisos.

Es obvio que esto no quiere decir que el elemento humano se eliminara de los procesos de suscripción, sino todo lo contrario. Los informes creados con la IA ayudan a los suscriptores y a los procesos de decisión, facilitando su trabajo y haciendo que sus análisis sean más precisos.

La IA en los seguros impacta tanto en los procesos de pricing mediante la examinación de niveles de riesgo actuales y pasados afecta o podría afectar a las siguientes áreas del proceso de suscripción y su correlación con las políticas de suscripción y por otro lado en la gestión de riesgos identificando

patrones y tendencias que faciliten la implementación temprana de programa de prevención de pérdidas.

La inteligencia artificial también viene siendo implementada en los procesos de liquidación de siniestros, la búsqueda y prospección de nuevos mercados y negocios, las estrategias de retención y la mejora general de los procesos operativos de las aseguradoras.

Machine Learning

La adopción de nuevas tecnologías por parte de la industria, inevitablemente incluirán la superposición de varias de ellas, todo en nombre de mejorar la precisión de la información para asegurar mejor y más rápido el proceso de suscripción.

Según Forbes, el machine learning o aprendizaje automático “es técnicamente una rama de la inteligencia artificial, pero más específico... el aprendizaje automático se basa en la idea de que podemos construir máquinas para procesar datos que aprenden por sí mismas, sin una supervisión humana constante”.

Todos los casos de uso que se vienen publicando apuntan a que el machine learning se está convirtiendo en una herramienta común en el ámbito de los seguros.

Internet of Things (IoT)

Internet de las cosas (IoT) permite automatizar gran parte del intercambio de datos entre dispositivos (sensores u otros) y las aseguradoras y sus procesos de evaluación de riesgos y suscripción. Estas pueden usar estos datos para determinar mitigar riesgos, prevenir pérdidas y mejorar las tarifas.

Low Code

Hoy en día las aseguradoras deben poder administrar plataformas de software, implementar actualizaciones y lanzar nuevos productos de manera eficiente, precisa y sobre todo rápida. Si bien estos procesos solían requerir un desarrollador calificado (interno o externo), los nuevos avances en las plataformas de codificación de software de “específicas” han hecho que comiencen a ser muy ágiles y flexibles.

Las herramientas de programación “low code” permiten a los “responsables del negocio” y no solo a los profesionales de IT, actualizar y administrar aplicaciones y software mediante funcionalidad muy simples e intuitivas. Con una experiencia moderada en aplicaciones y software, las aseguradoras pueden implementar rápidamente funciones de interfaz de usuario que respondan dinámicamente a las cambiantes demandas y necesidades de sus asegurados en una fracción del tiempo que históricamente requerían.

Blockchain

Indudablemente es una muy atractiva tecnología para la industria de seguros porque ofrece ventajas que van de un aumento de la eficiencia operativa, una mayor seguridad transaccional hasta una reducción de costos. Por lo tanto, se espera que cada vez más compañías de seguros aprovechen la tecnología en el futuro.

Dicho esto, la industria de seguros debe ser consciente de que esta tecnología aun conlleva ciertas limitaciones y riesgos, como la escalabilidad y los problemas normativos, ya que aún se encuentra en las primeras etapas de desarrollo.

Muchos operadores están mejorando la suscripción con contratos inteligentes y blockchain. La suscripción mejora porque las aseguradoras pueden revisar información precisa sobre pólizas de seguros y reclamos anteriores y ofrecer precios basados en una suscripción más precisa.

Insurtech

Más específicamente, las compañías de Insurtech, aprovechan las últimas tecnologías disponibles y las convierten en soluciones innovadoras para la industria aseguradora que les permita mejorar toda su cadena de valor desde los procesos de suscripción, inspección, liquidación, venta y – especialmente – para mejorar la experiencia de sus asegurados.

Las Insurtech dejaron de ser solo canales digitales de venta, por su aporte e impacto hoy son eslabones claves en el desafiante proceso de cambio de la industria.

Compartir

LEAVE A REPLY

Logged in as Samuel Markov. Log out?

Your Message *

SUBMIT COMMENT

< Previous

SITEMAP

- ABOUT US
- CURSOS DE SUSCRIPCIÓN
- CONGRESO ALSUM 2022
- FOROS
- PUBLICATIONS
- LIBRARY
- JOIN IN
- STORE

CONTACT

Cra. 7b Bis #126 – 36
Bogotá, Colombia
info@alsum.co
+1 786 245 4040

Cra. 7b Bis #126 – 36

Bogotá, Colombia
info@alsum.co
+1 786 245 4040

INSCRÍBASE A NUESTRO BOLETÍN

Una publicación semanal con información relevante del mundo del seguro marítimo. Entérese de nuestros eventos y actividades académicas. Es gratuito, puede cancelar en cualquier momento.

INSCRÍBASE AQUÍ

