

La tecnología cambiará el modo de gestionar

Los cambios tecnológicos, especialmente los relacionados con la digitalización y la informatización de los procesos, implican nuevos modos de trabajar, nuevas oportunidades o posibilidades en el desarrollo del trabajo dentro del mundo del seguro. Estas transformaciones afectan a muchos sectores, incluido el asegurador, que está empezando a cambiar con la generalización del uso de la Inteligencia Artificial, los chatbots, el big data o las aplicaciones a medida. Las tecnologías digitales están aportando mejor comunicación y gestión de los siniestros, así como mayor conocimiento del cliente y de las opciones de prevención.



Fernando Martínez
[@Fmvalley](#)

Las transformaciones tecnológicas facilitan siempre cambios en el trabajo de las personas. En ocasiones son mejoras que afectan a la posibilidad de desarrollar tareas físicas que de otra manera son muy complicadas o muy pesadas. Otras veces, los cambios tecnológicos permiten realizar acciones -por ejemplo, cálculos matemáticos- que supondrían mucho tiempo para conseguirse de forma adecuada. Puede decirse que son avances en la calidad de vida. Sin embargo, también se generan temores por el posible “desempleo tecnológico”, el generado por la sustitución de personas por tecnologías. A lo largo de la historia, las tecnologías han simplificado los procesos de producción de bienes; y también han facilitado el surgimiento de una amplia gama de nuevos productos en todos los ámbitos de la vida, empezando por las propias fábricas y terminando en el hogar.

El sector asegurador vive inmerso en esta realidad. Si la tecnología, en general, ha avanzado prodigiosamente en los últimos ciento cincuenta años, la tecnología digital ha modificado los modos de trabajar, de relacionarse y de configurar la sociedad en apenas treinta años. Por ahora, hablamos de tecnologías digitales, aunque ya está a la venta el primer ordenador cuántico desarrollado por IBM. Esta es la empresa que con mayor ímpetu está investigando más sobre la inteligencia artificial en la actualidad. La IA necesitará ordenadores más potentes, rápidos y

REDUCIR LA SINIESTRALIDAD

Como apuntan los psicólogos, y el sentido común, la prevención es la mejor estrategia para evitar un problema. En el caso de los seguros, la prevención ayuda a reducir los niveles de siniestralidad. No es la única causa, pero es una de las principales explicaciones a la reducción de la siniestralidad. Por ejemplo, con el sector de la automoción. En éste, junto con la mejora de las carreteras, las innovaciones en seguridad activa y pasiva de los vehículos introducidas por los fabricantes, la reducción de la velocidad y las campañas antialcohol, "se ha conseguido cifras impensables hace 20 años, cuando sufríamos cifras de siniestralidad con víctimas absolutamente inasumibles como sociedad, pero que por desgracia estaban 'normalizadas'", explica la presidenta del Colegio de Mediadores de Seguros de Valencia, Mónica Herrera. Recuerda que no se debe bajar la guardia, pues en 2016 y 2017 creció el número de víctimas mortales. Para ella es importante, insistir en la prevención y en la educación vial desde muy temprano, ya en los colegios.

El director de Negocio de E2K, Francisco Palacín, aborda la prevención en el sector de la construcción, donde la implantación de normas de calidad, la mejora de las instalaciones eléctricas y los sistemas de extinción han contribuido a la reducción de los incendios. Y apunta que "también el corredor juega un importante papel, como pasa de forma destacada en el mundo de la industria, advirtiendo también de cómo evitar siniestros mediante gerencia de riesgos".

Diferente a los dos anteriores, están los seguros del hogar. En este caso, según explica el director general en España de MULTIASISTENCIA, Borja Díaz, los parámetros son otros. La siniestralidad en el hogar está marcada por la climatología y no tanto por la implantación de medidas preventivas. Éstas pueden ayudar, pero no son tan relevantes como en otros ramos. "En 2018 concretamente, hemos tenido un clima muy adverso. Se recogieron altas precipitaciones en términos generales y se produjeron algunas catástrofes localizadas que han aumentado considerablemente el número de siniestros declarados en España. Como medida preventiva, tanto desde las aseguradoras como desde las empresas de gestión de siniestros como la nuestra, activamos comunicados, ante situaciones concretas, para informar de la llegada de temporales o situaciones extremas para que los asegurados puedan evitar problemas de mayor índole en sus casas, negocios o comunidades de vecinos". Las actuaciones que pueden hacer los aseguradores para la prevención en el hogar pasan por las innovaciones tecnológicas. "Lo ideal sería poder instalar varios dispositivos IoT para que actuasen a modo de detección prematura de posibles siniestros, como por ejemplo la detección de humos o humedades". Borja Díaz lamenta que, dado el alto coste de los dispositivos, en España la implantación de estas soluciones tecnológicas tardará en generalizarse: "Nadie está dispuesto a asumir este elevado desembolso: ni aseguradoras, ni compañías de suministro de luz o gas ni los propios asegurados".

fiables; y esos serán los ordenadores cuánticos.

Mientras esta innovación se populariza, la sociedad sigue utilizando unas herramientas informáticas con gran potencial, convertidas en verdaderas extensiones del cuerpo humano o de las capacidades intelectuales, como la memoria. Internet y

los teléfonos móviles son tan imprescindibles en los puestos de trabajo como lo eran hace unos años los archivadores y las máquinas de escribir. Han permitido cambios en el modo de trabajar y de relacionarse con los clientes. Casi todo el mundo considera que salir de casa sin el móvil sería similar a que un carpintero acudiese a

su taller sin martillos y clavos. Por supuesto, también tiene el móvil cerca. Dentro de estas innovaciones digitales debe darse un puesto especial al crecimiento del bando de ancha, del 4G y la futura 5G. En este sentido, el presidente de Telefónica, José María Álvarez-Pallete, apunta que "España es uno de los países más avanzados



La tecnología permite trabajar con mayor agilidad, claridad y, sobre todo, objetividad en la actuación del corredor frente al siniestro

en cuanto a despliegue de redes de banda ancha, con la tercera red de acceso mediante fibra más extensa entre los países de la OCDE y una cobertura de banda ancha de acceso móvil 3,5G que alcanza prácticamente a la totalidad de los hogares españoles, mientras que la cobertura 4G (LTE) llega al 97%”.

PRODUCTOS INDIVIDUALIZADOS, ACTIVABLES Y ACCIONABLES

Es una gran mejora facilitada por nuevas infraestructuras y por precios más competitivos. La posibilidad de transmisión más rápida de un mayor número de datos facilita las gestiones de trabajo tanto en la oficina, como una correduría, como en la calle. La conexión a Internet es una herramienta de trabajo, no un capricho para acceder a otros mundos. Esa mejora de conexión ha permitido pasar de la web 1.0, a la web 2.0 y, actualmente, a la web semántica. La incorporación de meta-

datos en los archivos permite mejorar la conectividad, ya que se especifica mejor el contenido, el significado y la relación de los datos.

Estos datos se presentan en dos dimensiones, las de la pantalla del ordenador, de la tableta o del teléfono inteligente. Por eso el siguiente paso es alcanzar las tres dimensiones. La impresión en 3D, la realidad virtual y la aumentada están llamando a las puertas de los centros de trabajo. ¿Quién sabe si en el sector asegurador los peritos no solo almacenarán fotos sino documentos que podrán verse en tres dimensiones? La relación con la realidad será más interactiva y digital, salvando las distancias, el tiempo y permitiendo compartir unos datos en una reunión en la que las personas pueden estar alejadas físicamente.

En el sector asegurador toda esta tecnología permite trabajar con mayor agilidad, claridad y, sobre todo, objetividad en la actuación del corre-

dor frente al siniestro. Por ejemplo, permite manejar mayor volumen de documentos, imágenes (fotografías, vídeos), emails para constatar los detalles que han originado el siniestro y su trascendencia.

Este futuro es resumido por José María Álvarez-Pallete al considerar que “se vislumbra también claramente una nueva ola tecnológica, la de la Inteligencia Cognitiva. El potencial que proporciona la información generada por todos los dispositivos conectados es enorme. Dándole un uso inteligente a todos estos datos, a través de la Inteligencia Artificial y los Sistemas Cognitivos, podremos solucionar problemas de salud, educación, energía y transporte, con impacto positivo en la vida de las personas y en el conjunto de sociedad”.

Estas revoluciones tecnológicas, que generan cambios tan importantes como los que produjo la agricultura en nuestros antepasados, requerirán de un gran talento y de

LOS MEDIADORES, CON LA TECNOLOGÍA



Los cambios tecnológicos han estado promovidos por las multinacionales tecnológicas que componen el acrónimo GAFa: Google, Amazon, Facebook y Apple. Al igual que para otros sectores, como el de la movilidad, el editorial o el comercial, para el mercado asegurador supone una gran transformación de la que se desconoce dónde está su final, si es que lo tiene. Borja Díaz apunta cuál es el punto fuerte de estas tecnológicas, ya que todas trabajan con una materia prima de gran importancia: los datos. "Disponen de potentes sistemas de procesamiento de información y muchísimos datos de clientes para explotar, lo que las convierte en firmes competidoras. Con este escenario, se prevén nuevas alianzas y fusiones en el sector que afiancen la posición dominante de las grandes aseguradoras para poder luchar con garantías en el medio y largo plazo con los nuevos players que entran, no solo en el mercado asegurador, sino también en la banca". Esto implica que solo aquellas aseguradoras, empresas de asistencia o redes de mediación que se suban al tren de las mejoras tecnológicas y adapten sus sistemas de forma ágil, ofreciendo una solución plenamente digital, serán capaces de hacer frente a la nueva competencia que irrumpirá en un futuro muy corto.

La tecnología avanza en todos los sentidos, tanto en nuevas herramientas como en la forma de abordar nuevos procesos. Por ejemplo, los vehículos autónomos, que incorporan dispositivos de reconocimiento facial para evitar la conducción de aquellas personas en malas condiciones. Ahora bien, aunque los siniestros se reduzcan gracias a estas medidas, "siempre se requerirá que un vehículo esté asegurado, con lo cual la principal preocupación sea una reducción de las primas, pero todavía no estamos en ese escenario, podrían ser ellos mismos los que dieran parte de los daños sufridos", recuerda Mónica Herrero.

Todo ello implicará que los mediadores incrementen su formación tecnológica, como en el caso de E2K. Ellos aportan a su red de corredores tecnología y formación para que la transformación digital sea posible en el ámbito de las corredurías. Por ahora se centran en sistemas avanzados para la identificación del riesgo y valoración de activos y cursos presenciales y on line para que los profesionales estén al día en el manejo de los sistemas.



Mónica Herrera (presidenta del Colegio de Mediadores de Seguros de Valencia): "Cualquier medida que nos permita a los mediadores reducir la carga administrativa es bienvenida, ya que todo el tiempo que no invertamos en trámites lo podemos dedicar a nuestros clientes".



Borja Díaz (director general de MULTIASISTENCIA): "Para los mediadores la aplicación de tecnología supondrá también grandes avances. Se podrán configurar productos a medida atendiendo a necesidades concretas y temporales, lo que potenciará su labor de cara al asegurado que busca productos especializados y ser asesorado".



Francisco Palacín (director de Negocio de E2K): "La actitud del corredor y su personal debe ser la de estar dispuestos al cambio y para ello es fundamental la formación de alto rendimiento en programas y dispositivos".

una correcta comprensión de qué es la persona, de quién es el cliente, porque tendrá un acceso casi idéntico y en el mismo tiempo que el que pueda tener un corredor o una compañía de seguros.

Gracias a la introducción de la tecnología, el sector asegurador en general, y el ramo de hogar en particular, explica Borja Díaz, director general en España de MULTIASISTENCIA, ha afrontado una importante revolución que ha cambiado el escenario y que "seguro seguirá evolucionando en el medio y largo

plazo". Esta transformación afecta a todo el sector, desde las compañías hasta los propios asegurados, pasando por las redes de reparación y los mediadores.

Las compañías de seguros deben apoyarse en la tecnología para diseñar productos a medida que respondan a las necesidades de sus nuevos clientes, cada vez más inmersos en el mundo digital. Los asegurados ahora esperan de sus compañías productos individualizados, activables en función del uso y accionables a través de diferentes canales.

"Nosotros habilitaremos en breve nuevos canales por voz para la declaración de siniestros atendiendo a las expectativas de clientes que no desean hablar con una plataforma telefónica", ejemplifica Borja Díaz.

¿CÓMO ASUMIR EL RETO?

Las empresas deben aprender a asumir este reto, por lo que deben aprender a combinar un cierto grado de flexibilidad con otro de seguridad con el objetivo de afrontar los cambios de una manera social y económicamente sostenible. La gestión de esta realidad

TECNOLOGÍA Y PREVENCIÓN

Las compañías realizan diferentes estrategias para potenciar la prevención. Son acciones que tienen dos dimensiones. Por una parte, son medidas subjetivas, en cuanto a la mentalización del cliente y, por otro, son medidas objetivas. "Con medidas y leyes que previenen los accidentes.

Así, estamos asistiendo a una reducción drástica en los accidentes de tráfico", subraya

Francisco Palacín.

Junto a las bonificaciones que reciben aquellas personas que cuidan su modo de conducción, es habitual que las entidades pongan en marcha campañas de concienciación para mejorar la seguridad vial. Mónica Herrera cree que "todavía hay margen de mejora, incluso para que los propios mediadores nos convirtamos en una suerte de prescriptores de la seguridad vial: nuestro interés son las personas y su integridad, por lo que sería muy interesante poder realizar algún tipo de acción en este sentido en el futuro".

Todas estas medidas se ven reflejadas en el importe que se abona en las primas. Borja Díaz afirma que en estos momentos pueden encontrarse casos en los que "se pagan menos que en el año 2000 por los mismos conceptos".

tecnológica generará una imagen social, que debe ser acorde con los usos y convenciones sociales. Por ejemplo, será importante trabajar en los grupos de empleados y trabajadores de las empresas para fortalecer las dinámicas laborales y capacitar a los empleados para hacer frente a las nuevas demandas de competencias y cualificaciones.

Uno de los principales problemas es la gestión del tiempo. La facilidad de atender en cualquier lugar con un teléfono lo que puedan solicitar clientes, compañeros o jefes, requiere de una adecuada tramitación, con un manejo importante de la capacidad de control sobre los tiempos de actuación, comunicación o respuesta. La jornada laboral presencial puede disminuir, pero, por el contrario, la frontera entre el ámbito personal y el profesional puede verse afectada precisamente por la aplicación de las tecnologías de información y comunicación.

Todas aquellas personas cuya vida laboral se ve amenazada por estos cambios tecnológicos necesitarán adquirir nuevas competencias para poder utilizar las oportunidades emergentes. En este contexto cada vez más se habla de aprendizaje de por vida. Presenta sus ventajas y sus inconvenientes. Si permite conseguir empleos de mayor calidad, será algo positivo. Ahora bien, si genera estrés por la competencia ante los puestos de trabajo disponibles, no será tan positivo. Los sociólogos recuerdan que quizá sea poco realista pensar que los empleados estarán adaptán-

dose permanentemente en puestos totalmente diferentes a los que desempeñaron durante buena parte de su vida laboral. Eso sugiere que las transformaciones tecnológicas también tienen un fuerte sesgo generacional y de género.

En la actualidad, la gestión del trabajo se apoya en la generación de cadenas de valor globales, en procesos de *crowdworking*. Todo ello implica que los procesos productivos están en permanente movimiento, como es el caso del sector asegurador. El cliente puede requerir la gestión de un siniestro en cualquier momento o la tramitación de una nueva póliza para adaptarla a una nueva realidad que le ha surgido en un momento determinado. En términos generales la tecnología permite profesionalizar la solución de gestión de siniestros, eliminando errores e interpretaciones subjetivas y estandarizando respuestas que pueden ser mecanizadas en algunos momentos del proceso.

La tendencia es imparable. Según los últimos estudios de la Fundación Telefónica, el comercio electrónico (en el que se incluye la contratación de seguros) ha superado en España la cifra de 28.000 millones de euros, de tal manera que el *eCommerce* representa en España el 2,1% del PIB. El número de transacciones alcanzó en 2016 la cifra de 395,9 millones de operaciones, un 33,1% más que el año anterior. Para esta Fundación "dentro del comercio electrónico, adquieren cada vez mayor relevancia las compras online realizadas desde dispositivos móviles, hasta el punto



de que se prevé que represente el 34% de las ventas a nivel global en 2017, lo que equivale a un crecimiento del 31%". Por ello ante la escalada del comercio móvil, las apps se convierten para las empresas en una gran oportunidad para incrementar el número de consumidores. También las webs mobile-friendly o adaptadas al formato móvil son formas efectivas de convertir usuarios en transacciones. A estas hay que sumar las plataformas de mensajería y los chatbots, demandados por el 35% de los usuarios globales y que se antojan como oportunidades para el comercio electrónico de un futuro no muy lejano, apunta la Fundación en su estudio.

En este nuevo panorama son las entidades aseguradoras y los grandes mediadores los que están invirtiendo grandes recursos para implementar herramientas que contribuyan a la simplificación de trámites y a que se pueda acceder a toda la información de manera más clara y directa. El beneficiado final es el cliente, ya que logra un trato más rápido y exacto para resolver el siniestro, mientras que el corredor está obligado a una constante actualización en temas informáticos. MULTIASISTENCIA está ya proban-

do las tecnologías más avanzadas en materia de Inteligencia Artificial y machine learning y está diseñando e implantando algoritmos que ayuden a profesionalizar la solución reparadora para poder exportarla a otros mercados internacionales y a otros ramos donde podrá ser utilizada.

LO POSITIVO Y LO NEGATIVO

Las principales ventajas de la implantación de tecnologías digitales están en la facilidad para abordar con mayor eficiencia todo el proceso de la gestión del siniestro, reduciendo errores, aumentando la productividad y mejorando el control sobre todas las operativas, todo ello en tiempo real. En MULTIASISTENCIA, las mejoras permiten automatizar y digitalizar los procesos sencillos y a futuro otros más complejos que implantarán en este 2019. Por ejemplo, han rediseñado el proceso de apertura digital para simplificar la toma de datos del asegurado y establecer una comunicación directa con las compañías. La idea es mejorar el protocolo de apertura de un siniestro, automatizando los pasos de la tramitación y simplificando la recogida información y la asignación de coberturas. "Con este

sistema, las compañías, además, dispondrán de los datos normalizados y en tiempo real de toda la gestión siniestral que realizamos".

La parte positiva es la que atañe al corredor porque se logra una mayor objetividad y rapidez en la tramitación del siniestro. Ahora bien, también existe una parte negativa que afecta más al asegurado porque, en muchos casos, le pone en sus manos esta tecnología y debe tener una cierta destreza para utilizarla y que no siempre domina. Además, bajo el efecto emocional que le ha ocasionado el siniestro, es posible que no sea muy exacto en sus apreciaciones y caigan cosas en el olvido que le pueden perjudicar. Por eso, apunta Francisco Palacín, es vital la figura del corredor para ayudarle y conseguir reunir toda la información necesaria y precisa para que todo se resuelva con eficacia y prontitud, sin perjuicios para el consumidor. La tecnología es importante, pero con el corredor es aún más eficaz. Recordando, con Mónica Herrero, que "la tecnología nunca está para sustituirnos, porque el trato personal que ofrece un mediador de seguros es directamente insustituible". \