

Entrevista a Luis Valverde, Director de Consultoría e Innovación en TIREA

(Tecnologías de la Información y Redes para las Entidades Aseguradoras, S.A.)

¿Cómo ha afectado el desarrollo tecnológico de la última década al servicio que ofrecen ahora mismo las aseguradoras?

En la última década, el sector asegurador ha vivido uno de los períodos más activos en lo que se refiere al desarrollo tecnológico. La **expansión de internet en España**, pasando desde una penetración del **38% en el 2006 a un 80% en el 2016**, la universalización del teléfono móvil y, en concreto, del *smartphone* como punto de acceso y comunicación con el cliente, las redes sociales como ecosistema para conocer, compartir y relacionarse no sólo entre personas sino también entre éstas y las marcas y, ya en la actualidad, la irrupción de las tecnologías relacionadas con el fenómeno del **Big Data**, los robots y la Inteligencia Artificial, han supuesto para la industria aseguradora un reto de adaptación y adopción que sólo con el devenir de los años podremos valorar en su justa medida.

Todos estos desarrollos tecnológicos han permitido a las compañías aseguradoras mejorar su relación con los clientes y hacer más eficientes sus operaciones, en definitiva, mantener su competitividad en un entorno económico complejo.

Hoy en día, **no hay entidad aseguradora que no esté en internet ofreciendo productos** o prestando servicios para sus asegurados, incluso permitiendo realizar operaciones 100% digitales (sin la intervención de una persona física al otro lado de la línea), o participando más o menos activamente en las redes sociales para comunicarse con sus asegurados o potenciales clientes, conociéndoles mejor y creado una relación más intensa y duradera entre ellos y la marca.

Desde el punto de vista de las operaciones, **dichos desarrollos han permitido la automatización de muchas de las actividades que anteriormente se hacían manualmente disminuyendo el coste** asociado a las mismas (un ejemplo, de esta casuística es la generalización de la factura electrónica en las relaciones entre prestadores de servicios y aseguradoras). Igualmente, han supuesto una mejora en la toma de decisiones, a través de sistemas que permiten no sólo capturar mucha más información sino explotarla de una manera más ágil para ayudar a la entidad a mejorar sus procesos de decisión (por ejemplo, ofreciendo en tiempo real un *scoring* de riesgo en el momento de la suscripción de una póliza que permite a la entidad discriminar mejor los riesgos y, por tanto, tarificar de una manera óptima los mismos). Por último, **han transformado los propios servicios y productos que puede ofrecer la compañía a sus clientes**, atendiendo a nuevas necesidades como el uso compartido de riesgos (coches, viviendas ...), el pago por uso de dichos riesgos (coche conectado y las conocidas pólizas UBI o el uso de una bicicleta pública), el aseguramiento de “cosas” o “momentos” importantes para el cliente (ejemplo, TROV, una *start-up* con sede en EEUU nacida este año y que ya tiene asegurados más de 1 millón de “cosas”)

¿Cuál es el principal reto del sector? ¿La gestión de datos, la accesibilidad para los clientes, la interconexión de proveedores...?

En mi humilde opinión, el principal reto al que se enfrentan las entidades aseguradoras es **su propia adaptación a dichos desarrollos tecnológicos** y el mantenimiento del **equilibrio con los sistemas tradicionales de gestión** que actualmente soportan las operaciones críticas de la compañía, **la adopción de un ecosistema digital**, más rápido y ágil, capaz de transformar sus procesos y la estructura del sector y, la **“tangibilización” de los beneficios y ahorros** que sobre el papel nos presentan, sin que dichos desarrollos supongan un incremento exponencial de los costes de IT.

No obstante, si tuviera que elegir un reto concreto, me quedaría con **la irrupción del concepto Big Data o Smart Data y su aplicación en los diferentes ámbitos del sector**. He aquí mis razones:

- Su carácter transversal hace que tenga utilidad en todos los procesos de la empresa, producción, actuarial, marketing, siniestros...
- A diferencia de otros desarrollos tecnológicos enfocados en el desarrollo de una ventaja competitiva concreta, la implantación de la tecnología Big/Smart Data soporta de igual manera políticas estratégicas y tácticas de valor, de eficiencia y de nicho.
- Su carácter disruptivo está haciendo posible la aparición de nuevos actores y nuevos modelos de negocio. Estos no sólo fomentan el cambio, la evolución y la competencia, sino que además incrementan el valor del mercado.
- Por último, estas tecnologías impactan en nuestra forma actual de hacer las cosas y la posición que cada uno ocupa en la cadena de valor de la industria. Así, el cliente, de una vez por todas, se colocará en el centro de los procesos (o en el lugar que él mismo decida según sus intereses y necesidades); o, desde el punto de vista de las operaciones, se requerirán perfiles profesionales distintos en las compañías, con un conocimiento del negocio a nivel transversal, con capacidad analítica, que al mismo tiempo sean capaces de utilizar las nuevas tecnologías para dar respuesta ágil a las necesidades del negocio.

El Big Data está cambiando no sólo la forma en que las empresas se relacionan con los clientes sino los productos (y precios) que les ofrecen. ¿Cómo está influyendo en el sector asegurador esta nueva forma de almacenar y procesar datos?

Desde el punto de vista tecnológico, la adopción del Big Data supone una **revisión de las capacidades y competencias tecnológicas** de la empresa porque no se puede hacer Big Data con los sistemas actuales, basados en capacidades físicas de almacenamiento y procesamiento de datos, de una manera eficiente. La posibilidad de utilización de nubes (“cloud”) permite esa escalabilidad pero abre el debate de la seguridad. Además los sistemas tradicionales de **procesamiento de datos no tienen la flexibilidad y potencia** que permiten los nuevos sistemas.

Por otro lado, la ingesta tradicional de datos por parte de las entidades era interna, provenientes de las operaciones de producción y siniestros de la compañía. El Big Data permite la captura y explotación de datos externos masivos provenientes de otras fuentes de información y su combinación con las fuentes internas de la entidad. **Un ejemplo, es el uso de la telemática en los automóviles para la calificación de un conductor y, por tanto, del riesgo que supone, a través de variables como el número de kilómetros conducidos**, el tipo de carretera por la que conduce o el número de frenazos o aceleraciones fuertes que tiene en un período de tiempo. **Variables que además se pueden transmitir en tiempo real** y que pueden ser trasladadas a los sistemas de decisión de la compañía de manera automática.

Desde el punto de vista del negocio, ya he comentado anteriormente la posibilidad que supone de tener un **conocimiento más cercano y profundo del cliente y sus necesidades**, lo que permite una política de comunicación más eficaz y eficiente, al mismo tiempo que la entidad puede personalizar la oferta de valor que le hace a cada individuo de una manera ágil y **expande su capacidad de producir nuevos productos y servicios** que incrementen el valor del cliente para la compañía.

La implantación del *smartphone* como un elemento indispensable para la mayoría de la población, ¿ha dirigido de alguna forma el desarrollo de las tecnologías del sector? Es decir, ¿de qué forma las aseguradoras se han adaptado a esta nueva realidad?

El *smartphone* se ha convertido en el **dispositivo número 1 para la provisión, gestión y comunicación de los diferentes servicios** que ofrece una aseguradora a sus clientes asegurados. Igualmente, ha servido para hacer más eficaces y eficientes las comunicaciones y gestiones con los profesionales que prestan el servicio como los talleres, los peritos o los reparadores del hogar.

Hoy en día, **es difícil encontrar una entidad aseguradora que no ofrezca al menos parte de sus servicios a través del *smartphone***. Información de promociones y servicios, ayuda en la asistencia en carretera y solicitud de grúa, parte de accidente, videoperitación... son algunos ejemplos de funcionalidades que actualmente se pueden acceder a través de un Smartphone. Menos común es la contratación *online*, o el pago por móvil, aunque ya existen experiencias que se están analizando y seguramente en los próximos meses aparezcan en los medios.

¿Sabría decirnos algún ejemplo de servicio basado en la tecnología que este momento preste Tirea y que genere un beneficio para los clientes de seguro del que éstos no son conscientes?

Todos los servicios que ofrece **TIREA** son de carácter tecnológico en mayor o menor medida y siempre **ligados a algún proceso asegurador entre compañías** o entre éstas y sus prestadores de servicios.

Desde el punto de vista de soluciones directamente dirigidas al asegurado, es de especial mención el **parte de accidente digital a través de la aplicación IDEA** que es de **descarga gratuita** y facilita el proceso de dar un parte a tu compañía de autos cuando has tenido un accidente.

Que generen un beneficio al asegurado sin que sean conscientes **podríamos destacar el servicio SINCO** que **permite a la aseguradora discriminar entre los conductores con mayor tasa de siniestralidad de los que no la tienen**, permitiendo a la aseguradora ofrecer un mejor precio a aquel que tiene menos accidentes en su historial ; o el servicio de cálculo de baremo, **una aplicación realizada por TIREA para UNESPA**, que permite la valoración de la indemnización por daños personales en un accidente de tráfico y que puede ser descargada por el lesionado o sus representantes sin coste alguno.