

Múltiples beneficios para los asegurados y las compañías

Sábado, 29 de Agosto de 2020 - Id nota:944232

Medio : La Tercera
Sección : Ediciones Especiales
Valor publicitario estimado : \$6894654.-
Página : 35
Tamaño : 26 x 37

[Ver completa en la web](#)

INSURTECH: TRANSFORMACIÓN DIGITAL
E INNOVACIÓN EN LA INDUSTRIA ASEGURADORA

LT EDICIONES ESPECIALES

Sábado 29 de agosto de 2020

Nuevas tecnologías

Múltiples beneficios para los asegurados y las compañías



CÓMO EL INSURTECH ESTÁ IMPACTANDO EL MODELO ASEGURADOR

El desarrollo de aplicaciones móviles, el uso de inteligencia artificial y otras innovaciones han sido claves para brindar un mejor servicio y también ha ayudado a las compañías a enfocar sus estrategias comerciales. **Por: Romina Jaramillo di Lenardo**



La transformación digital en la industria aseguradora ha sido clave, ya que genera grandes eficiencias cuyo valor puede ser traspasado a los asegurados, así como también a intermediarios y a las compañías de seguros.

En esa línea, David Díaz, académico de la Facultad de Economía y Negocios (FEN) de la Universidad de Chile, explica que "de cara al asegurado, les permite un canal de comunicación continua disponible en el momento y lugar que más se necesite. Para las compañías aseguradoras y corredoras, se abre un espectro interesante para la generación de eficiencias operativas en el proceso de *underwriting*, manejo de siniestros, detección de posibles fraudes, mejoras en modelamiento de riesgos y estimación de costos y precios, entre otros. Además, se facilita la perfilación de clientes, por ende, es posible afinar los esfuerzos comerciales, mejorando tanto los canales, el *timing* y los productos ofrecidos".

Uso de apps

Otra de las innovaciones de la industria es el desarrollo de las aplicaciones móviles para la atención al público. Esto ha tenido aún más auge en estos últimos meses de confinamiento, en donde se recomienda no asistir a las sucursales presenciales. "Esto ha tenido múltiples beneficios, ya que le permite al asegurado tener disponible, en

"El uso de las apps tiene muchos beneficios, ya que le permite al asegurado tener disponible, en cualquier momento y lugar acceso a información de coberturas, cotización inmediata, denuncia de siniestros, modificación de sus pólizas, y un conjunto de servicios sin más trámites que ingresar vía móvil". David Díaz, académico FEN Universidad de Chile.

cualquier momento y lugar acceso a información de coberturas, cotización inmediata, denuncia de siniestros, modificación de sus pólizas, y un conjunto de servicios sin más trámites que ingresar vía *app móvil*", recalca el experto de FEN.

Por otro lado, para las compañías y corredoras las apps son un medio eficiente para mejorar la atención al cliente y capturar data variada y relevante respecto del asegurado. "Esta podría estar relacionada al uso mismo de la aplicación, o a información de otras apps, por ejemplo, de redes sociales, o incluso del uso del aparato móvil mismo. Dentro de este último tipo es posible considerar ubicaciones GPS, velocidades de desplazamiento, temperatura, presión atmosférica, e incluso campos electromagnéticos en torno al usuario. En general, cualquiera que pueda ser capturada por los más de 50 sensores que tiene un teléfono inteligente promedio. Esta información, más la data histórica que las compañías ya poseen, puede ser usada para entrenar modelos de inteligencia artificial, y crear aplicaciones que ayuden y optimicen el proceso integral del manejo de riesgos, definición de los productos y comercialización de los mismos", agrega.

A nivel mundial, ya se observa como las compañías aseguradoras y empresas fintech relacionadas están incorporando fuertemente la *big data* y la inteligencia artificial, innovando en la creación de productos "inteligentes" que saquen provecho de la abundancia de data y de sensores y la conectividad a internet de nuestros aparatos electrónicos (*internet de las cosas*), comenta David Díaz, académico de la FEN de la Universidad de Chile.

"Similarmenete, los modelos de aprendizaje automático pueden ayudar a evaluar rápidamente la gravedad de los daños y predecir los costos de reparación a partir de datos históricos, sensores e imágenes. La abundancia de datos no estructurados se puede aprovechar a través de la inteligencia artificial para aumentar la participación del cliente, crear un servicio más personalizado y mensajes de marketing más significativos, vender el producto correcto a los clientes y dirigirse al cliente correcto", recalca el docente.