



Contacto de prensa:

Jimena Goyeneche

Tel: +52 55 1728 1301

jimena.goyeneche@bcw-global.com

COVID-19 acelera la digitalización de seguros para satisfacer la demanda de los clientes: Reporte Mundial InsurTech 2020

Adoptar una nueva mentalidad, aprovechar los procesos inteligentes y colaborar con los socios del ecosistema serán cruciales para satisfacer las crecientes necesidades del negocio y de los clientes

París, 10 de diciembre de 2020 – Las aseguradoras deben explorar nuevas formas de desarrollar capacidades para satisfacer las necesidades digitales de los clientes a medida que las BigTech¹ y los actores no tradicionales ingresan al mercado de seguros, de acuerdo al [World InsurTech Report 2020 \(WITR\)](#) publicado por [Capgemini](#) y [Efma](#).

El COVID-19 ha aumentado la participación y las expectativas de los clientes por lo cual el Reporte Mundial de InsurTech 2020 describe la oportunidad creciente para las InsurTech, a medida que las aseguradoras se enfocan en sus esfuerzos de digitalización. Mientras que las BigTech dejan sentir su presencia en seguros, las líneas divisorias entre los seguros, InsurTech's, BigTech's y los socios tecnológicos se desvanecen. Las aseguradoras deben mejorar en sus áreas prioritarias de alto impacto, incluyendo el enfoque al cliente, los procesos inteligentes, la agilidad del producto y un ecosistema abierto para seguir siendo competitivos.

"Las aseguradoras deben considerar como competidores no sólo a las otras compañías de seguros sino también a las BigTech y otros nuevos actores no tradicionales, que suelen ofrecer una experiencia superior al cliente", señaló Anirban Bose, CEO de la Unidad de Negocios Estratégicos de Servicios Financieros de Capgemini y miembro del Consejo Ejecutivo del Grupo. *"Establecer relaciones escalables con InsurTech's ayudará a las aseguradoras a digitalizarse de manera más rápida y eficiente, estrechando sus relaciones con los clientes y ayudándoles a protegerse de estos nuevos competidores".*

"Las aseguradoras deben centrarse más en el cliente en todas sus actividades", comentó John Berry, director ejecutivo de Efma. *"La madurez y la disposición de las InsurTech de colaborar para brindar nuevas soluciones tecnológicas a las aseguradoras se están acelerando, lo que ayuda a las aseguradoras a cumplir con las crecientes expectativas de los clientes".*

Impacto del COVID-19 en el sector

El COVID-19 afectó a las diferentes áreas de seguros en mercado, de diferentes maneras, ya que las reclamaciones de seguros de vida y de gastos médicos experimentaron un aumento, mientras que las de viaje y de automóvil disminuyeron. Sin embargo, todos los proveedores de seguros han

¹ El reporte define a las BigTech's como grandes empresas multinacionales de tecnología como Google, Amazon, Facebook, Apple, Alibaba, etc.

experimentado cambios en la manera en que sus clientes se relacionan con ellos. Aun cuando 90% de los operadores señalan que están en condiciones adecuadas para trabajar a distancia, sintieron el impacto de COVID-19 en la captación y retención de nuevos clientes. En julio, alrededor del 61% de las aseguradoras opinaba que el COVID-19 afectó la captación de nuevos clientes, en comparación con 57% en abril; mientras que 42% de las aseguradoras en julio, vs el 29% registrado en abril, creía que impactó en la retención de clientes.

Las BigTech centradas en el cliente son estrellas digitales

COVID-19 no es la única amenaza para la captación y retención de clientes. Durante la pandemia las BigTech han elevado el nivel de experiencia en cuanto a experiencia y confianza de los clientes, proporcionando a los consumidores procesos confiables frente a la crisis, respuestas en tiempo real y atención intuitiva al cliente. La disposición de los asegurados para adquirir seguros de BigTech's ha aumentado del 17% en 2016 al 36% en enero de 2020, y al 44% en abril de 2020. Para competir con las BigTech, las aseguradoras deben centrarse en las prioridades más importantes, como proporcionar una experiencia superior al cliente (94 %), procesos confiables frente a una crisis (90%), brindar respuesta en tiempo real (87%), ser un aliado solidario (86%) y tener un seguro como servicio (70%). Si bien el uso de la nube y las API's abiertas son esenciales, las aseguradoras se están rezagando. Sólo 19% de las aseguradoras representadas en el reporte mencionan que tienen procesos sin contacto, 29% tienen capacidades de diseño centradas en el ser humano y sistemas digitales, 38% ha implementado API's abiertas y 48% tiene una empresa nativa de la nube.

Más competencia significa mayor colaboración

El reporte destaca que, para mejorar las capacidades, las aseguradoras pueden construir y adquirir tecnología o colaborar después de analizar cuidadosamente las ventajas y desventajas con base en cuatro factores: tiempo, inversión, autonomía y diferenciación. Colaborar a través de asociaciones es la forma más eficiente de obtener la tecnología necesaria para seguir siendo competitivo en el mercado. Las colaboraciones con especialistas a través del acceso compartido garantizarán que todos los actores de la industria de seguros puedan centrarse en sus competencias básicas y ofrecer un mejor valor, a la vez que son rentables. La disposición de colaborar entre los actores del sector seguros ha ido en aumento, de acuerdo a los hallazgos del Reporte Mundial InsurTech 2020:

- 67% de las aseguradoras quieren colaborar con InsurTech's
- 85% de InsurTech's desea asociarse con proveedores de tecnología, mientras que 83% quiere colaborar con aseguradoras
- Más del 60% de las aseguradoras e InsurTech's están interesadas en colaborar con firmas BigTech

Se requerirá una nueva mentalidad para que las empresas cambien su enfoque en la capacidad y propiedad de activos al de acceso compartido para fomentar la eficiencia e impulsar las asociaciones con especialistas. También permitirá a las compañías centrarse en sus competencias básicas y ofrecer un mejor valor a través de la hiperpersonalización y la continua innovación conjunta.

Metodología del reporte

El World InsurTech Report (WITR) 2020 abarca los tres amplios segmentos de seguros: seguros de vida, no vida y de salud. El reporte de este año se basa en los hallazgos de la investigación obtenidos a través de dos fuentes principales: encuestas y entrevistas con compañías de seguros tradicionales y empresas InsurTech. Esta investigación primaria en su conjunto, incluye las opiniones de más de 175 ejecutivos en 26 mercados: Alemania, Argentina, Australia, Austria, Bélgica, Brasil, Bulgaria, Canadá, Croacia, Emiratos Árabes Unidos, España, Estados Unidos, Francia, Hong Kong, India,



Israel, Italia, Japón, México, Países Bajos, Reino Unido, Singapur, Sudáfrica, Suecia, Suiza y Turquía.

Acerca de Capgemini

Capgemini es líder mundial en servicios de consultoría, transformación digital, tecnología e ingeniería. El Grupo está a la vanguardia de la innovación para abordar las oportunidades de los clientes en el mundo cambiante de la nube, lo digital y las plataformas. Basándose en su sólida herencia de más de 50 años y profunda experiencia en cada industria, Capgemini habilita a las organizaciones a alcanzar sus ambiciones de negocio a través de un conjunto de servicios que van desde la estrategia hasta las operaciones. Como empresa responsable y multicultural de 265 mil personas en casi 50 países, el propósito de Capgemini es liberar la energía humana a través de la tecnología para un futuro inclusivo y sostenible. Con Altran, el Grupo reportó ingresos globales combinados de \$17 mil millones de euros en 2019.

Visítanos en www.capgemini.com/mx-es/.

Acerca de Efma

Una organización mundial sin fines de lucro, establecida en 1971 por bancos y compañías de seguros, Efma facilita la creación de redes entre los responsables de la toma de decisiones. Proporciona conocimientos de calidad para ayudar a los bancos y las compañías de seguros a tomar las decisiones correctas para fomentar la innovación e impulsar su transformación. Tienen más de 3,300 marcas en 130 países son miembros de Efma. Sede en París. Cuenta con oficinas en Londres, Bruselas, Andorra, Estocolmo, Bratislava, Dubai, Milán, Montreal, Estambul, Beijing, Tokio y Singapur.

Más información en www.efma.com.