

Contacto con medios:

Pablo. S. Bou Guirola

Tel: +52 55 5980 3665

Celular: (044) (55) 35236064

E Mail: Pablo.bou@pprww.com

Reporte mundial de seguros 2019: Las aseguradoras deben responder a las preocupaciones de los clientes acerca de riesgos de cobertura emergentes

Los clientes requieren productos de seguros más comprensibles y personalizados que respondan a la "brecha de cobertura" en las pólizas existentes y riesgos emergentes.

Paris, 4 de junio, 2019 - El reporte mundial de seguros 2019, publicado por [Capgemini](#) y [Efma](#), reveló que los asegurados están cada vez más preocupados porque su cobertura se ha tornado insuficiente en relación con los riesgos emergentes, desde amenazas en ciberseguridad hasta ambientales. Las aseguradoras están menos preparadas para el cambio que sus clientes, quienes en su mayoría desean una cobertura más comprensible y dinámica. Al mismo tiempo, existe una oportunidad significativa para que las aseguradoras aprovechen la tecnología y las alianzas para adelantarse a las macrotendencias y convertirse en socios más proactivos para sus clientes.

Los hallazgos clave de este reporte incluyen:

Las aseguradoras se han visto lentas para responder a riesgos emergentes

El reporte identificó cinco macrotendencias que están creando riesgos emergentes para los clientes de seguros y sus negocios: patrones ambientales disruptivos, avances tecnológicos, tendencias sociales y demográficas en evolución, nuevas inquietudes médicas y de salud, y cambios en el entorno empresarial. Sin embargo, la mayoría de las aseguradoras han sido lentas en responder a estas tendencias al equipar a sus clientes para ellas. Menos del 25% de los clientes empresariales en todas las geografías, y menos del 15% de los asegurados personales, sienten que tienen suficiente cobertura para asegurarse contra cualquiera de los riesgos emergentes impulsados por estas macrotendencias. Menos del 40% de las aseguradoras de vida y salud dijeron que han construido una gama de nuevos productos para cubrir los riesgos emergentes de manera comprensible.

Existe una brecha de cobertura significativa en áreas de riesgo emergente

La respuesta lenta a las amenazas emergentes ha creado brechas de cobertura significativas para los clientes expuestos a estos riesgos. El reporte estima que 83% de los clientes de seguros personales tienen una exposición media o alta a los ataques cibernéticos y a vivir más tiempo que sus ahorros, aunque solo el 3% y el 5% respectivamente están cubiertos de manera comprensible contra estas eventualidades. Entre los clientes empresariales, el 81% está expuesto a costos de salud de sus empleados de forma escalada, contra los cuales solo el 17% está bien cubierto. El

87% está en riesgo de ataques cibernéticos con menos del 18% asegurado de manera integral; y casi el 75% está amenazado por el aumento de las catástrofes naturales, para las cuales solo el 22% está cubierto de manera efectiva.

Los clientes están más preparados para el cambio que los proveedores

A medida que el panorama de los seguros cambia, los clientes muestran una mayor disposición para el cambio que sus proveedores de seguros. Más de la mitad (55%) de los clientes dijeron estar listos para explorar nuevos modelos de seguros, pero apenas una cuarta parte (26%) de las aseguradoras están invirtiendo en ello. Mientras el 37% de los clientes dijo que está altamente dispuesto a compartir datos adicionales a cambio de mejores servicios de control y prevención de riesgos, solo el 27% de las aseguradoras tienen la capacidad de acceder a datos en tiempo real para fines de modelado de riesgos.

Las aseguradoras necesitan innovar y convertirse en socios y previsores

Las aseguradoras deben responder a amenazas emergentes y las cambiantes expectativas de los clientes, al adoptar nuevas tecnologías y alianzas. Las capacidades de la valuación de los riesgos se pueden mejorar mediante la implementación del *machine learning*, la Inteligencia Artificial (IA), analítica de datos y la colaboración efectiva con los proveedores de InsurTech. El progreso en estas áreas ha sido mixto: la mayoría (57%) ha aprovechado la IA, el aprendizaje automático y la analítica avanzada, pero solo el 29% ha implementado la evaluación de riesgos automatizada y solo el 20% la generación de información en tiempo real desde dispositivos con Internet de las cosas (IoT).

De acuerdo con el reporte, el progreso tecnológico también necesita ser enlazado con cambios de actitud. Donde las aseguradoras han sido vistas tradicionalmente como pagadoras, pero necesitan evolucionar a un rol paralelo como socio y previsor, al trabajar más de cerca con los clientes para mitigar riesgos y proveer servicios *on-demand*.

"Las tendencias de riesgo emergentes y las crecientes expectativas de los clientes están cambiando dramáticamente el panorama para los seguros, y los proveedores deben ser ágiles en cómo responden," dijo Anriban Bose, CEO de Servicios Financieros de Capgemini y miembro del consejo ejecutivo del Grupo. *"Esta investigación muestra una brecha de cobertura en áreas de riesgo emergente, pero también resaltan una oportunidad importante para las aseguradoras. Aquellos que puedan evolucionar sus productos a través de la tecnología, colaborar con innovadores, y concebirse a ellos mismos como socios y previsores para sus clientes, serán los que más se beneficien".*

"Esta investigación muestra que el futuro de los seguros estará centrado en las alianzas", dijo Vincent Bastid, Secretario General de Efma. *"Los proveedores de seguros deben colaborar con socios que ofrezcan altos niveles de experiencia en áreas que van desde la Inteligencia Artificial hasta analítica avanzada. Al mismo tiempo, ellos deben asociarse más estrechamente con sus clientes para proporcionar el servicio de rápida respuesta y orientado a la demanda que muchos están buscando".*

Metodología del reporte

El Reporte mundial de seguros (WIR por sus siglas en inglés) 2019 cubre los tres segmentos amplios de seguros: seguro de vida, no vida y salud. El informe de este año se basa en información de investigación de dos fuentes principales: la Encuesta Voz del Cliente de Seguros Globales de 2019 y las Entrevistas Ejecutivas de Seguros Globales de 2019. Juntas, estas fuentes cubren perspectivas de 28 mercados: Australia, Bélgica, Brasil, Canadá, China, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Hong Kong, India, Italia, Japón, México, Países Bajos, Noruega, Filipinas, Polonia, Portugal, Singapur, Sudáfrica, España, Suecia, Suiza, Turquía, los Emiratos Árabes Unidos, el Reino Unido y los Estados Unidos. Para obtener más información, explore el sitio web del informe en www.worldinsurancereport.com.

Acerca de Capgemini

Líder global en consultoría, servicios de tecnología, y transformación digital, Capgemini está a la cabeza de la innovación para enfrentar las oportunidades de nuestros clientes en el cambiante mundo de la nube, digital y plataformas. Basándose en su sólida herencia de 50 años y profunda experiencia específica de las industrias, 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. Capgemini se impulsa por la convicción que el valor de negocio de la tecnología viene de y a través de las personas. Es una compañía multicultural con 200,000 miembros del equipo en más de 40 países. El Grupo reportó ingresos globales de 13.2 miles de millones de Euros en 2018.

Visítanos en www.capgemini.com/mx-es/. *People matter, results count.*

Sobre Efma

Es una organización global sin fines de lucro, establecida en 1971 por bancos y compañías de seguros, Efma facilita la creación de redes entre los tomadores de decisiones. Proporciona información 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. Más de 3,300 marcas en 130 países son miembros de Efma.

Sede en París. Oficinas en Londres, Bruselas, Andorra, Estocolmo, Bratislava, Dubai, Milán, Montreal, Estambul, Beijing y Singapur. Conozca más www.efma.com.