

Los líderes de seguros son optimistas sobre el impacto de la IA en la calidad de la suscripción y la reducción del fraude, mientras que los suscriptores aún desconfían

- *El 62% de los ejecutivos de seguros reconocen que la tecnología de la inteligencia artificial/aprendizaje automático (AI/ML) eleva la calidad de la suscripción y reduce el fraude.*
- *El 43% de los suscriptores confía y acepta regularmente recomendaciones automatizadas de herramientas de análisis predictivo, pero muchos todavía tienen preocupaciones sobre la complejidad y la integridad de los datos.*

Ciudad de México, 30 de mayo de 2024 – El [Informe Mundial sobre Seguros de Propiedad y Accidentes 2024](#) del Instituto de Investigación Capgemini, publicado recientemente, revela que las capacidades de suscripción de las aseguradoras se están viendo restringidas por limitaciones organizacionales. Según el informe, solo el 8% de las aseguradoras de propiedad y accidentes (P&C) son consideradas “pioneras” en materia de suscripción que superan constantemente a las compañías tradicionales al aprovechar el conocimiento y la automatización impulsados por la inteligencia artificial para tomar decisiones informadas y evaluaciones de riesgos precisas con eficiencia. Estos líderes de la industria impulsan una mayor colaboración y transparencia para los clientes al mantener a los suscriptores en el centro de todas las decisiones.

Los desafíos aumentan para las aseguradoras generales

A medida que las presiones inflacionarias golpean los bolsillos de los asegurados, aumenta la demanda de asequibilidad, simplicidad y transparencia en sus compañías. Según el informe, el 42% de los asegurados considera que el proceso de suscripción actual es complejo y largo. Además, el 27% de los asegurados cambiaron de proveedor en los últimos dos años en busca de primas más bajas (60%) y una mejor cobertura (53%).

Si bien las primas han aumentado, las prácticas de suscripción han tenido problemas a medida que los índices combinados superaron el 100% provocados por eventos de desastres naturales, la evolución de los riesgos debido a la innovación tecnológica, como las amenazas cibernéticas y la aparición de la IA generativa, así como la complejidad regulatoria. La investigación de Capgemini muestra que los ejecutivos de la industria citan importantes barreras organizacionales que afectan su capacidad para complacer al cliente: acceso insuficiente a los datos (54%), sistemas heredados (51%) y falta de talento calificado (47%).



"Las aseguradoras actuales operan en uno de los entornos más precarios de los últimos tiempos. La industria debe reaccionar ante esta volatilidad repensando las reglas de suscripción", dijo Adam Denninger, líder global de la Industria de Seguros en Capgemini. "Requiere alejarse de los modelos heredados modernizando los sistemas centrales e implementando tecnologías avanzadas que impulsen mejores resultados y transparencia. Adoptar el conocimiento y la automatización impulsados por la IA es crucial para que la industria conduzca un camino competitivo hacia la rentabilidad de la suscripción que se adapte a la evolución de la dinámica de riesgo y los comportamientos de los asegurados".

La confianza de los suscriptores es clave para obtener beneficios pioneros

El informe revela que el 62% de los ejecutivos reconoce que la tecnología de inteligencia artificial/aprendizaje automático (AI/ML) está elevando la calidad de la suscripción y reduciendo el fraude. A pesar de estos beneficios, solo el 43% de los suscriptores confían y aceptan regularmente recomendaciones automatizadas de herramientas de análisis predictivo que respaldan la toma de decisiones. Esta indecisión se debe a la percepción de una excesiva complejidad (67%) y a las preocupaciones sobre la integridad de los datos (59%). Las aseguradoras pueden superar su renuencia, cita el informe, involucrando a los suscriptores desde el principio para asegurar la aceptación, retener al tan importante "humano informado" para garantizar que los modelos de IA/ML sean explicables y adecuadamente transparentes, y continuamente evaluar el progreso.

Si bien algunas compañías son prometedoras en estas áreas, no muchas aseguradoras demuestran con éxito las cualidades de "pioneros"¹ para ofrecer decisiones de suscripción rápidas, imparciales y con visión de futuro. Armados con las capacidades de suscripción avanzadas adecuadas, los pioneros pueden esperar obtener beneficios en términos de eficiencia (mayor velocidad y menores gastos), precisión (costos de pérdidas y detección de fraude) y experiencia del cliente (nuevos negocios y retención de asegurados). El análisis encuentra que menos del 13% de este grupo no alcanza los objetivos comerciales asociados con estas prioridades, en comparación con el 21-36% de las aseguradoras convencionales.

La suscripción optimizada comienza con la obtención de información detallada sobre los datos

La mayoría (83%) de los ejecutivos de seguros generales cree que los modelos predictivos son fundamentales para el futuro de la suscripción, pero sólo el 27% dice que su empresa tiene capacidades avanzadas. El camino hacia la obtención de información práctica y basada en datos comienza aprovechando un ecosistema de datos seguro.

¹ Los suscriptores pioneros aprovechan activamente la tecnología avanzada para ofrecer recomendaciones y decisiones basadas en datos en tiempo real. Al integrar perfectamente fuentes de datos tradicionales y de terceros, estos pioneros fomentan un ecosistema colaborativo que mantiene a los suscriptores en el centro y al mismo tiempo promueve la transparencia con los clientes.



En todo el mundo, el 53% de los asegurados expresa su preocupación por la cantidad de información personal recopilada por las aseguradoras. Sin embargo, casi dos tercios dicen que estarían dispuestos a compartir más datos a cambio de transparencia, descuentos y la tranquilidad de que su información está segura. Este sentimiento representa una oportunidad para ampliar las propuestas de mitigación de riesgos y mejorar la asegurabilidad, al mismo tiempo que se genera compromiso y confianza, lo que lleva a una mayor retención de clientes.

Las aseguradoras generales enfrentan un desafío considerable para satisfacer las necesidades de datos de sus suscriptores, ya que existen brechas significativas entre la importancia de los diversos tipos de datos y la madurez de la capacidad de datos de las aseguradoras. Según el informe, el 49% de los suscriptores valoran los datos de imágenes de drones, pero muy pocas aseguradoras están equipadas para respaldarlos y analizarlos de manera efectiva. De manera similar, uno de cada dos suscriptores quiere datos de dispositivos conectados para obtener información en tiempo real sobre activos personales y comerciales, aunque solo el 12% de las aseguradoras pueden capturar esos datos de manera efectiva.

Según el informe, la consecuente falta de dominio de datos está perjudicando el negocio principal de una aseguradora, ya que la evaluación de riesgos incompleta afecta al 77% de las aseguradoras. Con recursos de datos deficientes, el 73% de las empresas se enfrentan a una precisión limitada de los precios, lo que impide una cobertura adecuada de los siniestros y, en última instancia, puede amenazar la solvencia. Otro 70% dice que las decisiones de suscripción inconsistentes son un problema predominante.

Metodología del informe

El Informe Mundial sobre Seguros de Propiedad y Accidentes 2024 extrae datos de tres fuentes principales: la Encuesta Global sobre la Voz del Cliente de Seguros 2024, la Encuesta Global de Ejecutivos de Seguros 2024 y la Encuesta Global de Suscriptores de Seguros 2024. La investigación principal se centró en 18 mercados: Australia, Bélgica, Brasil, Canadá, Francia, Alemania, Hong Kong, India, Italia, Japón, Luxemburgo, Países Bajos, Noruega, Portugal, España, Suecia, Reino Unido y Estados Unidos.

Acerca de Capgemini

Capgemini es un socio global de transformación empresarial y tecnológica, que ayuda a las organizaciones a acelerar su transición dual hacia un mundo digital y sostenible, a la vez que crea un impacto tangible para las empresas y la sociedad. Es un grupo responsable y diverso de 340,000 profesionales en más de 50 países. Con su sólida herencia de más de 55 años, Capgemini cuenta con la confianza de sus clientes para liberar el valor de la tecnología para abordar toda la gama de sus necesidades empresariales. Ofrece servicios y soluciones integrales que aprovechan las fortalezas de la estrategia y el diseño hasta la ingeniería, todo ello impulsado por sus capacidades líderes en el mercado en IA, nube y datos, combinadas con su profunda experiencia en el sector y su ecosistema de socios. En 2023, el Grupo reportó ingresos globales de 22,500 millones de euros.

Get The Future You Want | www.capgemini.com/mx-es



Acerca del Instituto de Investigación Capgemini

El Instituto de Investigación Capgemini es el grupo de expertos interno de Capgemini sobre todo lo digital y su impacto en todas las industrias. Es el editor de la emblemática Serie de Informes Mundiales de Capgemini desde hace más de 25 años, con un enfoque dedicado a los servicios financieros y publica liderazgo intelectual sobre digitalización, innovación, tecnología y tendencias comerciales que afectan a los bancos, empresas de gestión patrimonial y aseguradoras en todo el mundo. Una agencia independiente calificó un reciente Informe Mundial sobre Banca Minorista, publicado por el Instituto, como una de las 10 publicaciones principales entre las empresas de consultoría y tecnología a nivel mundial.

Visítanos en <https://worldreports.capgemini.com>