

Tecnología que impulsa la transformación digital del corredor de seguros

¿Cree que el fenómeno Insurtech está cambiando o cambiará sustancialmente el mercado asegurador? ¿Por qué y cómo?

Con el nacimiento de los primeros ordenadores personales en 1962, el mundo entró en la 3ª Revolución Industrial que con el nacimiento de internet en los 90, se convirtió en Revolución Digital.

Hoy la industria del seguro no es ajena al hecho de que la aplicación de la tecnología está ocasionando disrupción en la forma de entender y hacer los negocios y también las reglas del mercado. El fenómeno insurtech va de eso, de la transformación de la industria tradicional del seguro a un nuevo entorno socioeconómico en cuyo foco está cubrir las nuevas necesidades y hábitos de un cliente que está cambiando.

Sencillamente el fenómeno Insurtech cataliza el proceso de cambio, hace posible que se implemente la transformación digital.



Higinio Iglesias, CEO de ebroker es entrevistado en el medio sectorial ADN del Seguro en su especial de Nuevas Tecnologías, publicación de abril de 2019 en la que habla de Insurtech, ciberseguridad, digitalización y tecnología para los mediadores de seguros y el sector.

¿Su compañía ha realizado alguna inversión relacionada con Insurtech? ¿En qué ámbito –comunicación con el cliente, servicios post-venta, promoción, venta, etc.?

ebroker forma parte del ecosistema insurtech español. Todo lo que hacemos y todo lo que en ello invertimos es insurtech. Somos una empresa que fabrica tecnología y servicios para la transformación digital de los corredores de seguros y eso lo dice todo. Nuestro valor es la innovación.

¿Veremos un despegue notable del negocio digital del seguro –entendido como venta online-? ¿Alcanzará a todo tipo de seguros y lo emplearán todo tipo de canales –mediadores incluidos-?

Sí, el cliente nativo digital, será consumidor de todo tipo de productos y servicios, entre ellos, seguros, a través de dispositivos móviles, lo que hará que haya un despegue de la venta online.

Sin embargo, este debe ir acompañado de una simplificación de los productos por parte de las aseguradoras.

En el caso particular de los mediadores, herramientas de venta online como los multitarificadores incorporados en portales web, con integración de la información en un ERP para su posterior gestión y aprovechamiento, formarán parte de las soluciones para afrontar este nuevo reto y competir con otros canales.



La aplicación de la tecnología: ¿mejora de forma efectiva la experiencia del cliente? ¿Cuáles son las principales ventajas, en su opinión?

Ante un nuevo cliente con mayores exigencias y que define su percepción de una marca o servicio en virtud de la experiencia digital que haya tenido, el corredor de seguros ha de ofrecer productos competitivos y un servicio acorde al mundo digital actual. La tecnología juega un rol principal en la relación con los clientes.

El nuevo cliente digital requiere de atención inmediata, alta disponibilidad, fácil acceso a la información, eficacia en la gestión y una buena experiencia omnicanal, y todo esto no sería posible sin la tecnología adecuada como las APPs proporcionadas por plataformas tecnológicas para que, en el caso de los mediadores de seguros, ganen en capacidad de servicio y fidelización, además de mejorar la imagen de su marca y

empresa y representar una visión de transformación digital.

¿Cómo definiría la digitalización y sus ventajas para el negocio asegurador?

La transformación digital no es otra cosa que el aprovechamiento de las virtudes y beneficios que las nuevas tecnologías ofrecen a la empresa para adaptarse a este irreversible proceso evolutivo de la sociedad y cómo de ello obtener ventaja competitiva en ámbitos como la eficiencia, la productividad, las relaciones con clientes y canales de comercialización, etc.

Los ciberdelitos son un mal en aumento, en cantidad y complejidad. Esta rápida evolución tecnológica: ¿dificulta la oferta de seguros que cubran de forma efectiva los distintos riesgos?

La delincuencia es un problema de la convivencia en sociedad, y este problema evoluciona con la propia sociedad en todos sus ámbitos, aspectos, complejidades, alcances.

Antes, entrar a robar en una empresa dependía de que un candado, una barrera de seguridad o de un vigilante lo impidiesen, y para llevarse la mercancía robada era preciso un transporte con mayor o menor capacidad de carga, furgoneta o camión.

Hoy, para robar la mercancía más preciada de una empresa, sus datos, basta colarse por una wifi desde la acera de enfrente o un empleado infiel con un pequeño pendrive. Las cosas han cambiado, a peor porque, aunque posiblemente la percepción de riesgo es menor, las consecuencias son extremadamente más grandes, porque, además, hoy hay que sumar al daño las nuevas consecuencias legales por las responsabilidades en la gestión de la información.

¿Son conscientes las pymes y los autónomos de su vulnerabilidad ante estos ciberriesgos?

La cuestión no es si tú, tu negocio o tu empresa recibiréis un ciber ataque, la cuestión es cuándo; y sobre este asunto y sobre la existencia de una exposición real al riesgo no existe aún una conciencia en el ámbito de la protección y el aseguramiento, pero esto es una cuestión de tiempo y que en ese tiempo suceda lo que sin duda va a suceder: Ataques, consecuencias graves, y que ello se sepa.

“Hay muchos y complejos ámbitos de protección en las garantías de un ciber seguro, tanto desde la vertiente indemnizatoria como desde la de la prestación de servicios críticos”

¿Es suficiente con contemplar algunas coberturas de este ámbito en otro tipo de seguros o cree que es preciso un seguro específico? ¿Cuáles cree que son las coberturas básicas en un seguro que proteja ante estos incidentes?

Un seguro para la cobertura de ciber riesgos tiene dos partes bien distintas, una que afecta a la empresa por las consecuencias propias y otra por las posibles responsabilidades; en ambos casos se trata de cuestiones muy técnicas y específicas de la naturaleza de este tipo de riesgos y la gestión de las contingencias.

Hay muchos y complejos ámbitos de protección en las garantías de un ciber

seguro, tanto desde la vertiente indemnizatoria como desde la de la prestación de servicios críticos: Tratamiento de los estados de crisis, gestión de los aspectos reputacionales, ciber extorsión, cobertura por incumplimiento de obligaciones legales, pérdida de beneficios, daños a sistemas, recuperación de datos, ...

Se ha hablado mucho sobre las ventajas de la aplicación del Internet de las cosas: en el hogar, en la empresa, en la ámbito de la salud... ¿Considera que se es consciente también de sus riesgos, en cuanto ciberdelitos vinculados a la protección de datos?

“OK Google, dime la agenda para hoy pero no se lo cuentes a nadie”

Todo lo relacionado con la sensorización en el ámbito de IoT, compromete la seguridad de la información y la privacidad. Es el precio que hay que pagar por vivir en una sociedad conectada. Tan sólo es preciso comprender y aceptar las reglas de juego de esta nueva realidad.

¿Cuál piensa que será el alcance real del Big Data? ¿Cree que el sector asegurador está preparado para trabajarlo adecuadamente: extraer resultados e información valiosa a la vez que protegen los datos de sus clientes de forma óptima?

El hábitat cada vez más diverso y extendido en torno a las comunidades virtuales, unido a la gran penetración de los dispositivos móviles en la sociedad, hacen que el círculo de internet, redes sociales, dispositivos móviles, datos y consumidores se cierre en torno a una tormenta perfecta originando un nuevo paradigma de modelo de mercado en el que, el análisis de toda nuestra información dispersa por internet pasa a ser la joya más preciada del siglo XXI. Hoy por hoy el sector asegurador aún no está

preparado para obtener valor real del Big Data, pero lo estará próximamente, y la cuestión es ¿Cuándo es próximamente?

Y esto es así, ¿únicamente en el caso de las aseguradoras, o también supone oportunidades para otros actores del sector?

Una de las ventajas de la tecnología es que su uso virtuoso acerca las capacidades y las oportunidades a los menos poderosos económicamente.

Con poca inversión y una buena idea enfocada con la perspectiva adecuadas, en un momento de oportunidad se puede desarrollar una buena iniciativa empresarial.

Esto da juego a nuevos modelos innovadores basados en el emprendimiento en la distribución, en el aseguramiento bajo formulas experimentales en el marco del sandbox que permitan innovar al amparo del marco regulador.



www.ebroker.es | info@ebroker.es

902 830 500

Agustín Bravo

33120 Pravia | Asturias | España

Copyright © 2019

E2K Global Business Solutions S.A.

Todos los derechos reservados.