

# Siniestros 2030: Visión de futuro

Lima  
06 de Junio

 **INSURANCE  
DAY 2023**

# El año pasado ha sido especialmente retador para la gestión de siniestros alrededor del mundo

---



## Inflación

Las tasas de inflación en el último año han sido las más altas en el mundo desde la década de los 70's (Perú no es la excepción una subida de 7pp)



## Disrupción de la red de suministro

El precio y la disponibilidad de las piezas de repuesto se ha incrementado exponencialmente, resultando en mayores costes y tiempos de reparación



## Frecuencia

Subidas de frecuencia derivadas del fin de la pandemia y la vuelta de la movilidad, superando ya los niveles pre-covid



## Inflación social

Aumento global en las tasas de detección de fraude, observándose incrementos de hasta un 30<sup>1</sup>% anual en los últimos 2 años

# Como consecuencia se observa un empeoramiento de la siniestralidad – superando los niveles pre-Covid

Evolución del ratio de siniestralidad P&C (gasto siniestral/NPE,%) Cambio 2019-22

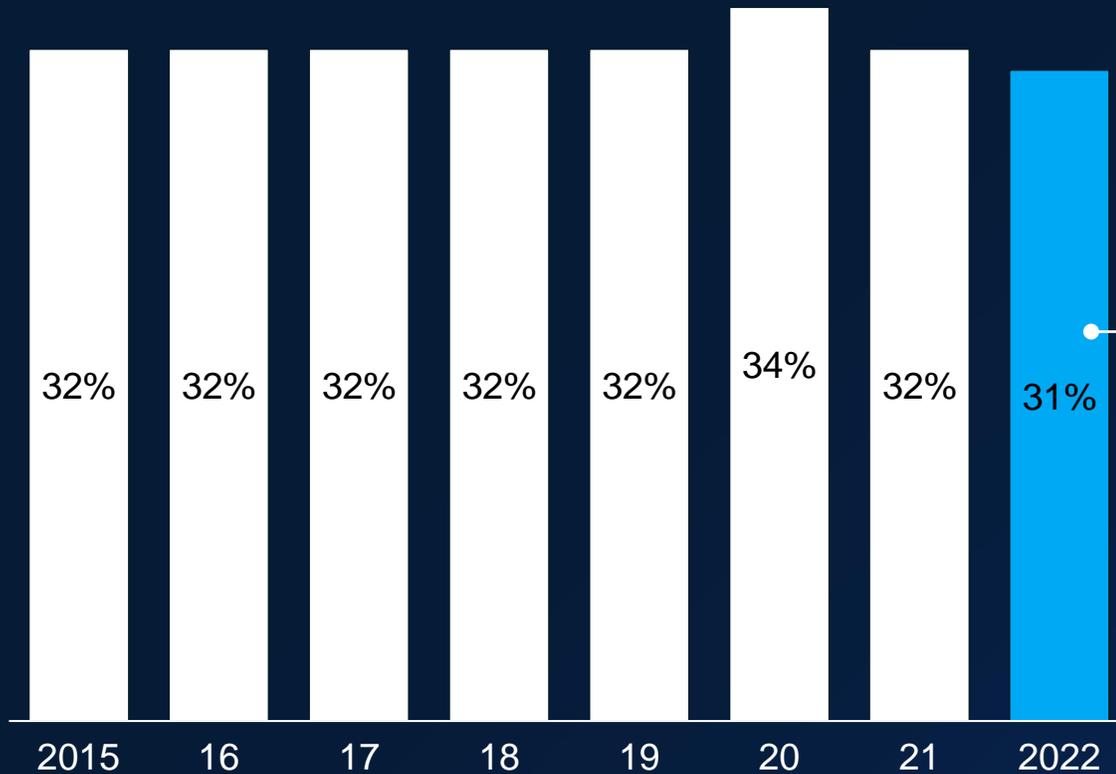


- El seguro de P&C ha alcanzado el nivel más alto de siniestralidad en los últimos 4 años
- La recuperación de la frecuencia, una vez superada la pandemia, explica parcialmente estos aumentos
- La severidad se ha visto afectada por la inflación tanto en mano de obra como en el coste de piezas de repuesto y materiales

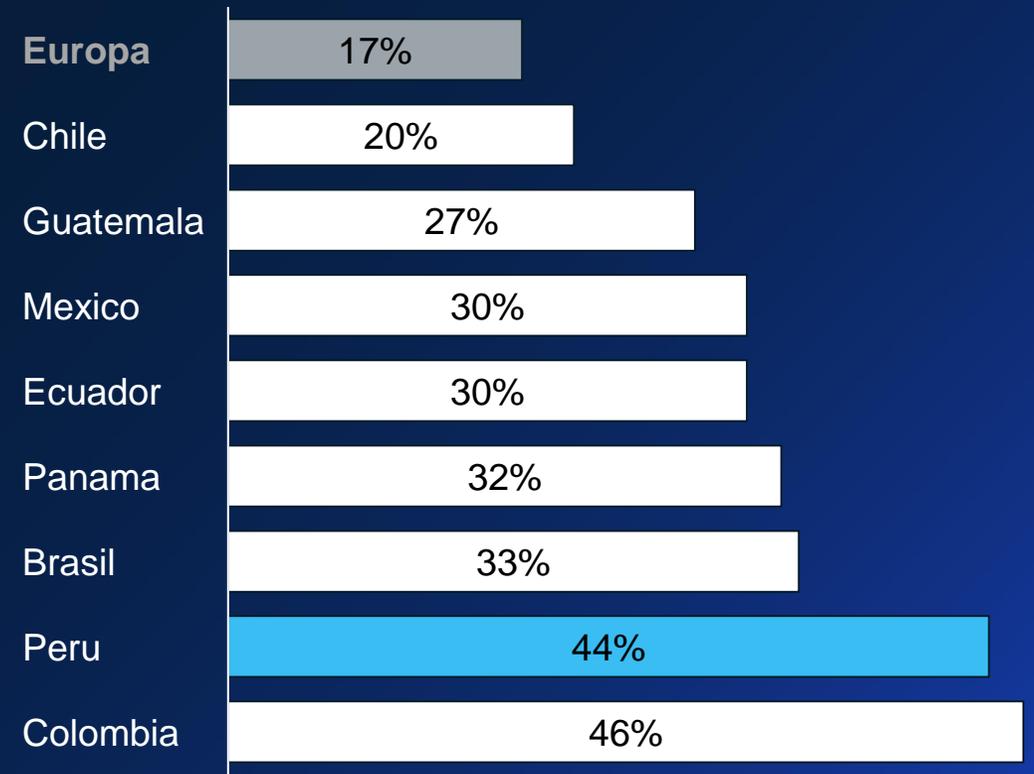
# La eficiencia en gastos de adquisición y administrativos sigue siendo un desafío, tanto en Perú como en toda Latinoamérica

Jugadores listados, n=95 (principales compañías de seguros)

## Evolución de costos<sup>1</sup>, % NPE

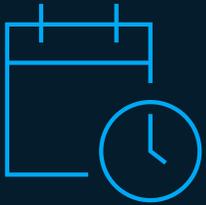


## Desglose por país vs Europa<sup>1</sup>, % NPE



1. Los costos incluyen los gastos de adquisición y administración. Nota: Las 95 empresas principales representan el 70 % del GWP de LatAm en 2022. La muestra excluye a las aseguradoras de Argentina

# La gestión de siniestros es una palanca poderosa para hacer frente a estos retos



## Eficiencia

25-35% de potenciales ahorros



## Eficacia

>60% de la base de costos total



## Experiencia

Principal *driver* de satisfacción e interacción con el cliente

# Exploremos las cinco tendencias que darán forma a la industria en los próximos 5-10 años



## 1 Toque humano habilitado digitalmente

Interacciones humanas con un valor superior



## 2 Prevención de siniestros

De la transferencia de riesgos a la mitigación



## 3 Redefinición de la proactividad

Redefinir el *journey* de cliente



## 4 Ecosistema de servicios

Valor añadido más allá de la resolución de siniestros



## 5 Talento

Inversión en las personas para el futuro



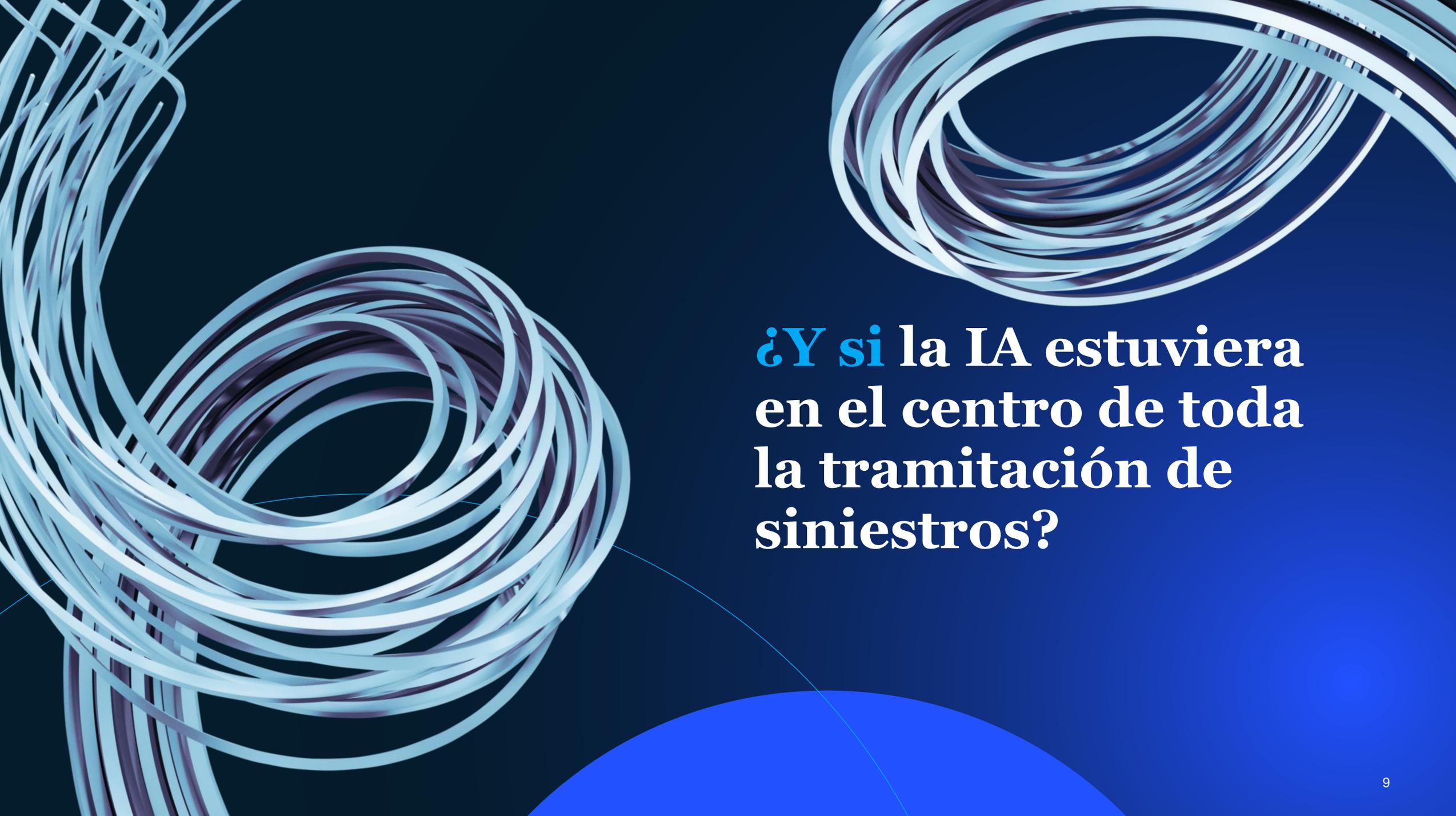
# 1

## **Contacto humano habilitado digitalmente**

Interacciones humanas  
con un valor superior

# La prestación de servicios va a cambiar de forma dramática en los próximos años...



The background features a dark blue gradient with several abstract, swirling patterns of light blue and white lines. A large, solid blue circle is positioned at the bottom center of the frame.

**¿Y si la IA estuviera  
en el centro de toda  
la tramitación de  
 siniestros?**

McKinsey  
& Company  
VIDEO

# En el futuro, AI servirá como orquestador de siniestros

## Gestión tradicional de siniestros



VS

## Gestión de siniestros habilitada por AI



# La IA generativa puede disrumpir el manejo de siniestros en el corto plazo: existen 4 arquetipos de casos prácticos que las aseguradoras están desarrollando



## Síntesis de contenido/SME virtual

Resumir y extraer ideas de grandes fuentes de datos no estructurados

Identificar y validar fuentes de información para mejorar la credibilidad

Asistir en la resolución de problemas complejos

~80%

aumento de productividad en la verificación de declaraciones en noticias y redes sociales



## Colaboración con cliente/empleados

Guiar proactivamente a empleados y clientes a lo largo de sus trayectorias

Ofrecer recomendaciones directas para situaciones específicas

Buscar mejorar la satisfacción del cliente, de manera continua, a partir del conocimiento del mismo

>60%

Potencial de automatización mediante IA de volúmenes de interacción con clientes en los próximos 5-10 años



## Programación y software

Interpretar, traducir y generar programación (p. ej., migración de sistemas heredados a escala, desarrollo automatizado de pruebas, documentación y *linting*)

Generar datos sintéticos

>55%

Aumento de la productividad de los desarrolladores que utilizan copilotos de codificación como Github Copilot



## Generación de contenido

Crear recomendaciones personalizadas de comunicación, diseño y recomendaciones de *next-producto-to-buy* (por ejemplo, marketing, correos electrónicos, contenido de sitios web)

Crear contratos, acuerdos de confidencialidad, etc. para reducir el trabajo manual

~80%

Adopción del asistente jurídico Harvey por parte de los usuarios, con un uso de al menos una vez al mes

# Hemos identificado nuevas aplicaciones de IA Generativa para siniestros



## Síntesis de contenido

### Extracción automatizada de información de grandes documentos

- Extraer información clave sobre riesgos, gravedad o responsabilidad civil, de documentación voluminosa (incluidos documentos financieros, historiales médicos, documentos de planes y escrituras municipales)

### Recuperación automatizada de información en Internet

- Automatizar la búsqueda de información en Internet para complementar los procesos existentes de suscripción o presentación de reclamaciones (incluida la banca abierta)

### Prellenado de formularios

- Recopilar información de forma dinámica a través de fuentes de datos relacionadas (incluidos "chatbots" o "agentes virtuales", documentos enviados) para rellenar previamente los formularios de entrada

### Mejora de la toma de decisiones en materia de responsabilidad

- Proporcionar recomendaciones probabilísticas sobre los resultados de la responsabilidad para su gestión utilizando los datos no estructurados disponibles (documentos adjuntos, fotos)



## Colaboración con clientes

### Cobertura y comprobación del estado de los siniestros

- Proporcionar a los asegurados / gestores de siniestros acceso a un chatbot para comprobar si sus siniestros están cubiertos por diferentes pólizas y solicitar actualizaciones de estado

### Copiloto de tramitación de siniestros

- Guiar al perito a lo largo del proceso de reclamación ("entrenador virtual"): pasos a seguir, respuestas a los clientes, consejos para ser empático..

### Atención al cliente y chatbot FNOL

- Gestionar las interacciones con los clientes (incluidas las solicitudes de atención al cliente y el envío de FNOL) con mensajes en tiempo real, formulando dinámicamente las preguntas óptimas para maximizar la especificidad y la precisión en torno a la recopilación de información

### Consejos de conversación para tramitadores de siniestros

- Generar mensajes hiperpersonalizados de apoyo a los gestores en (i) captación de terceros, (ii) siniestro total y (iii) conversaciones de reparación

### Detección de información fraudulenta

- Identificar la presentación de clientes fraudulentos de alto riesgo a partir de los documentos presentados e informar automáticamente al empleado



## Creación de contenido

### Simulación de accidente

- Recreación de la escena del accidente (por ejemplo, vídeo) a partir del informe del accidente y otras fuentes

### P&C Motor - Diseño de redes de reparación

- Aprovechar las opiniones sintetizadas de los clientes a nivel de taller para mejorar el diseño de la red



# 2

## Prevención de siniestros

De la transferencia de riesgos a la mitigación

# Imagine un mundo en el que la prevención sea algo habitual

## Prevención de siniestros



Se despliegan contraventanas para las casas de vacaciones costeras ante la llegada de vientos huracanados



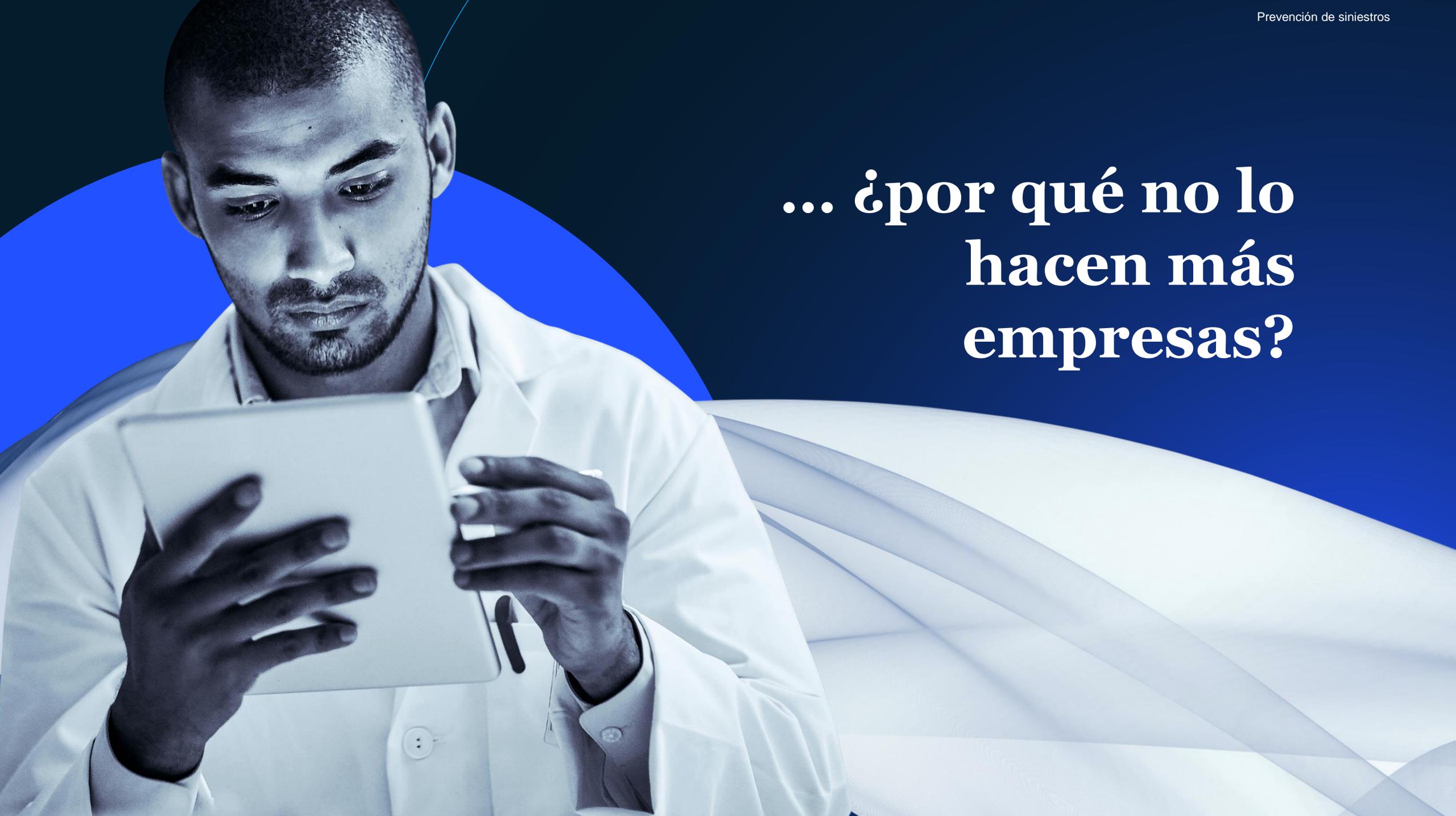
Los automóviles se desvían automáticamente para evitar un puente helado en un frío día de invierno



Notificación a los trabajadores de que están demasiado cerca de una máquina peligrosa antes de que se produzca un accidente

**Esto es  
todo  
posible  
hoy....**



A man with a beard, wearing a white lab coat, is looking down at a tablet computer he is holding with both hands. The background is a dark blue gradient with a large, semi-transparent white circle behind him. The overall tone is professional and focused.

**... ¿por qué no lo  
hacen más  
empresas?**



**Adopción de los  
consumidores**

**Costo de los  
dispositivos**

**Medición del  
valor generado**



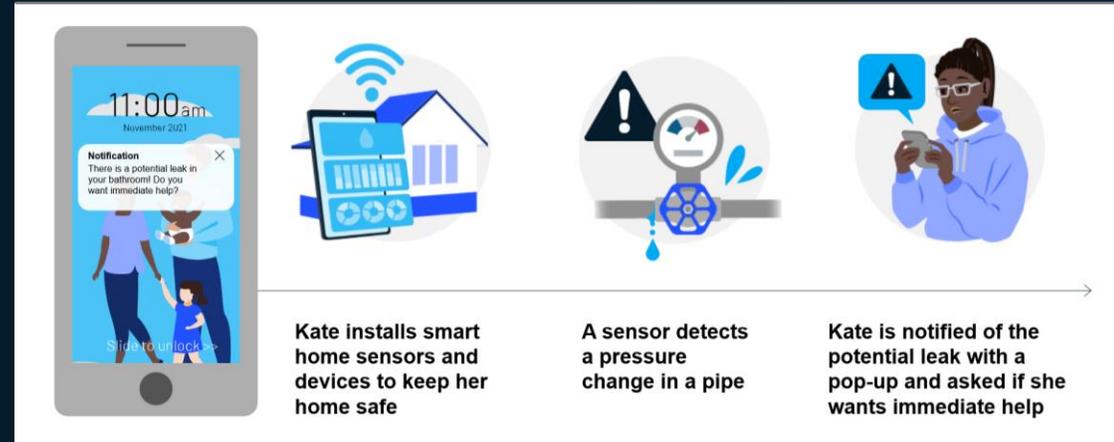
# 3

## Refinición de la proactividad

Redefinir del *journey* de cliente

# Reimaginar el *journey* de cliente de punta a punta como elemento de diferenciación competitivo distintivo

## Primer aviso de siniestro

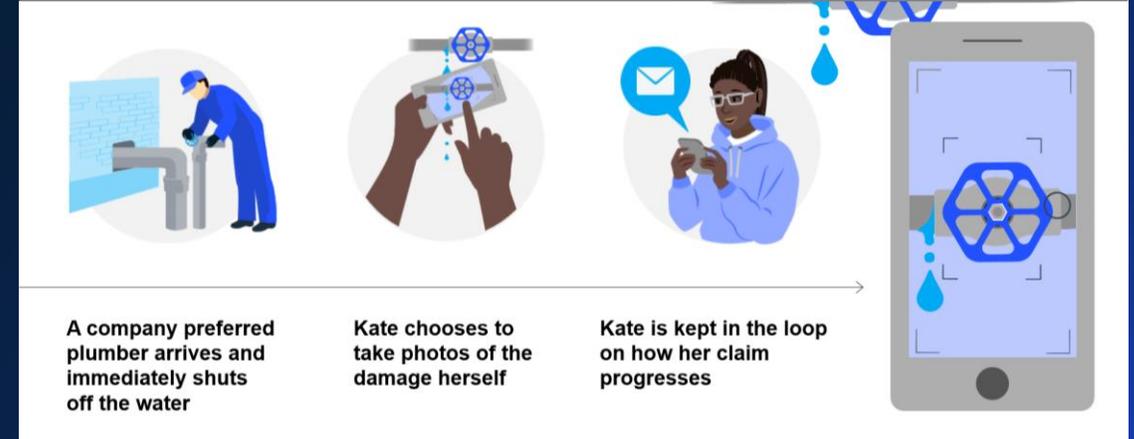


Kate installs smart home sensors and devices to keep her home safe

A sensor detects a pressure change in a pipe

Kate is notified of the potential leak with a pop-up and asked if she wants immediate help

## Evaluación de pérdidas

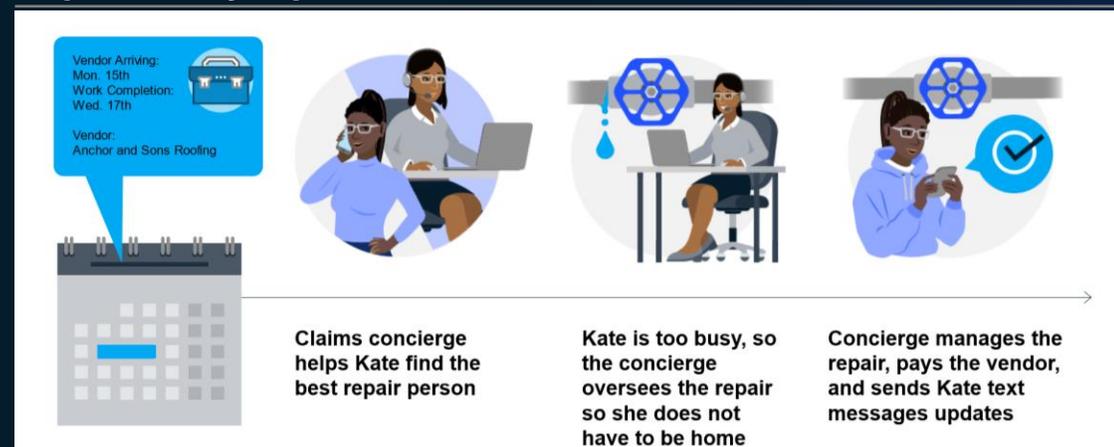


A company preferred plumber arrives and immediately shuts off the water

Kate chooses to take photos of the damage herself

Kate is kept in the loop on how her claim progresses

## Reparación y liquidación

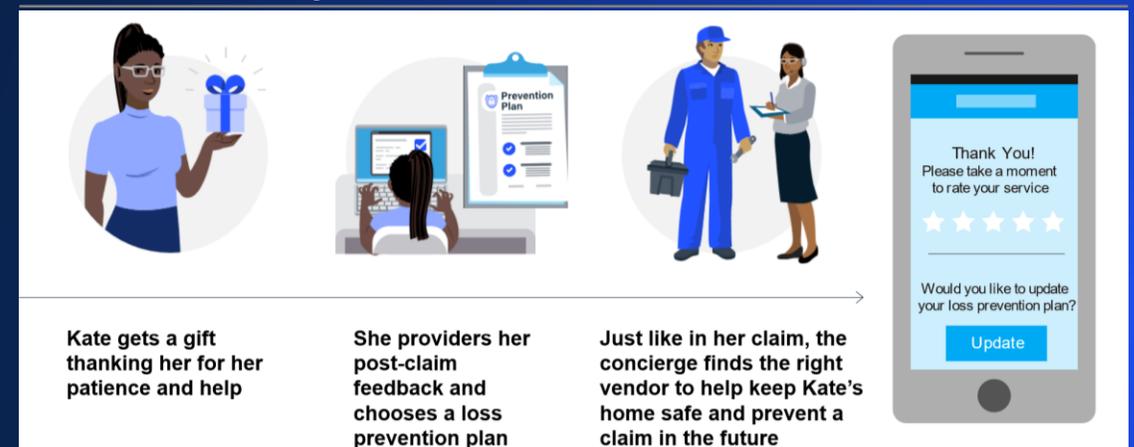


Claims concierge helps Kate find the best repair person

Kate is too busy, so the concierge oversees the repair so she does not have to be home

Concierge manages the repair, pays the vendor, and sends Kate text messages updates

## Reclamación de puestos



Kate gets a gift thanking her for her patience and help

She provides her post-claim feedback and chooses a loss prevention plan

Just like in her claim, the concierge finds the right vendor to help keep Kate's home safe and prevent a claim in the future

# Tenemos que reimaginar la experiencia de los siniestros en torno a proactividad, anticipación de las necesidades y creación de opciones para el cliente

Hiperpersonalización



Espacio conectado



Libertad de elección





# 4

## Ecosistema de servicios

Valor añadido más allá de la resolución de siniestros

# La creación de valor de una jugada de ecosistemas de seguros impulsada por tres fuentes de valor claves

## A

### Contribución al negocio principal

**Fuentes de valor**

Construir una oferta de productos / servicios digitales adyacentes para ayudar a captar nuevos clientes y maximizar los ingresos del negocio principal

## B

### Nuevos flujos de ingresos

Desarrollar plataformas digitales integradas con un conjunto de servicios relacionados para permitir la provisión de bienes / servicios de terceros

## C

### Mejora de la valoración

Posicionar el ecosistema como un agregado de ingresos estables del negocio principal y una visión a largo plazo a través de las jugadas digitales

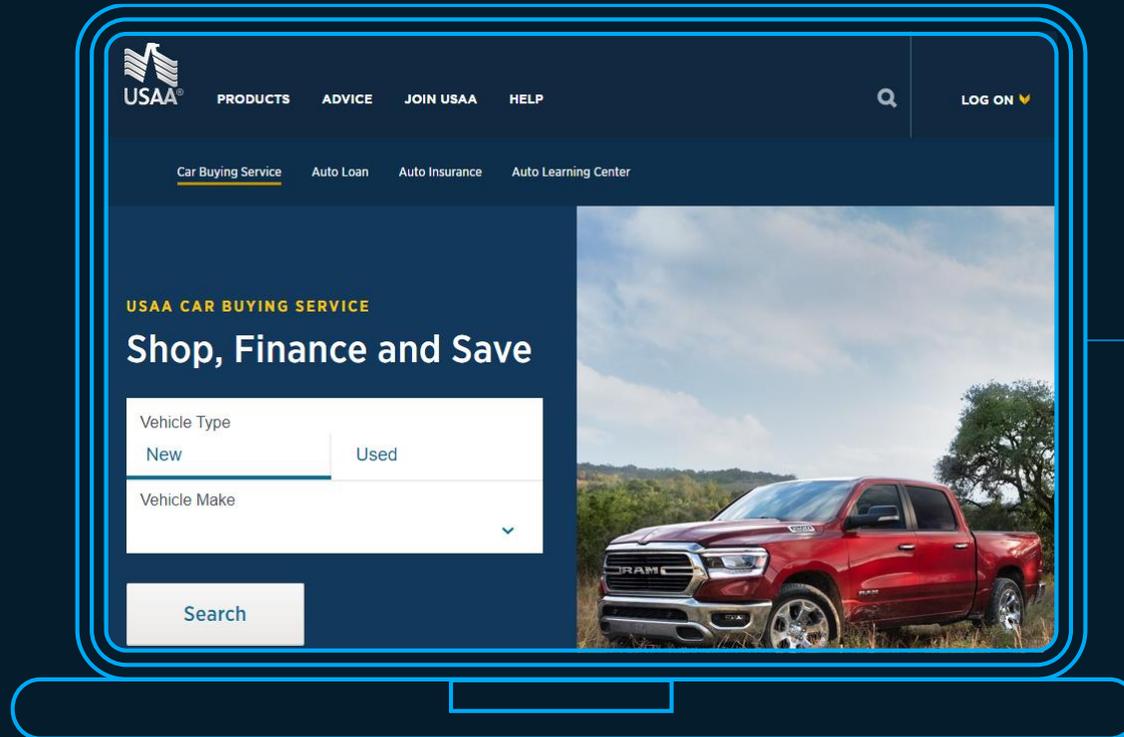
**Impacto típico**

Aumento del volumen de ventas a través de mayor fidelidad y nuevos clientes

Aumento de los ingresos a través de nuevos flujos de ingresos basados en la plataforma

Mejora de los múltiplos de valoración en los mercados de capitales

# USAA gestiona digitalmente los puntos de contacto con el cliente a lo largo de todo el proceso de compra y propiedad de un vehículo



Desde encontrar un coche ..

**Servicio de compra de coches**

... a la financiación ..

**Préstamos para automóviles**

... para asegurar ..

**Seguro de automóvil**

... para mantener ..

**Mantenimiento de vehículos**

... a la venta

**Portal de ventas**

Socios del ecosistema **TRUECar**



**ASSURANT**



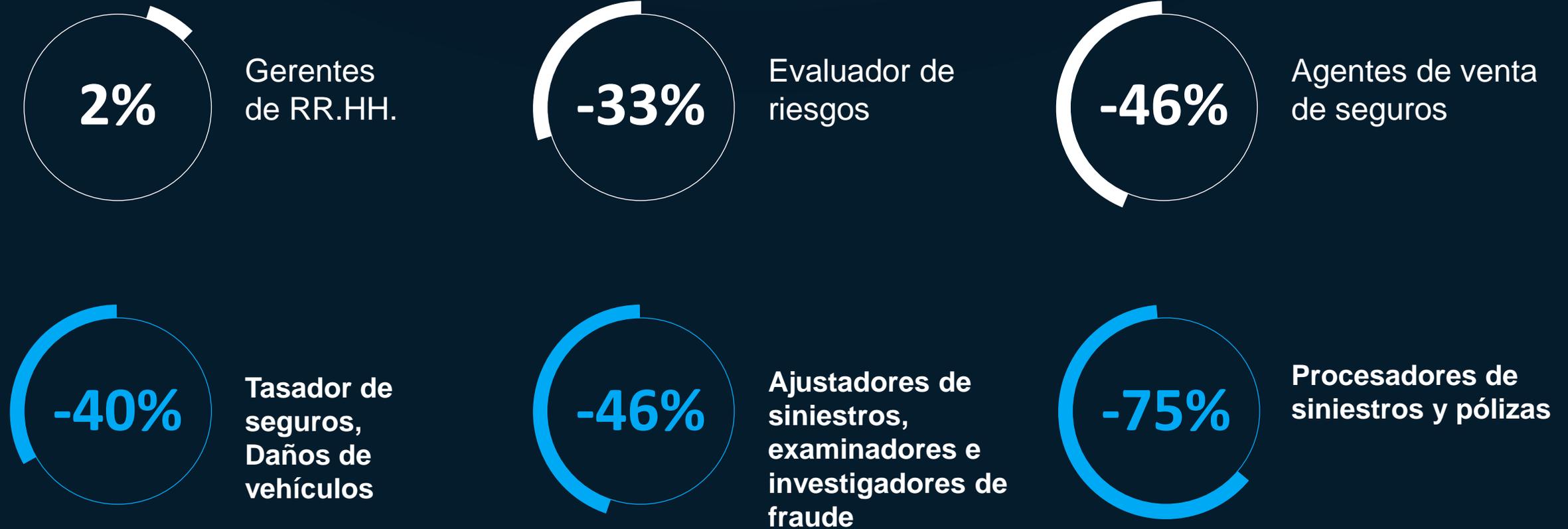
# 5

## Talento

Invirtiendo en su  
gente para el futuro

# Muchos roles en la industria pueden disminuir para el 2030, mientras que roles técnicos y especialistas pueden crecer

% de aumento en empleo, escenario post-COVID-19, 2018-30



# Los tramitadores deberán desarrollar nuevas habilidades para compensar la automatización

Desglose de tiempo en 2018

Cambio en desglose de tiempo para 2030



9% ↑

Habilidades técnicas

20% ↓

Habilidades sociales y emocionales

Capacidades en siniestros

52% ↓

Mayores habilidades cognitivas

19% ↓

Habilidades cognitivas básicas

# Cinco roles que necesitarán las futuras organizaciones de siniestros

■ Evolución ■ Innovación

← Roles habilitados digitalmente →



**Asesor del  
cliente**



**Gestor de  
siniestros  
complejos**



**Evaluador de  
calidad**



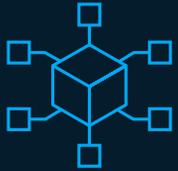
**Dueño de  
producto de  
tecnología de  
siniestros**



**Especialista  
en prevención  
de siniestros**

*Se requerirá un nuevo modelo operativo para incorporar nuevas habilidades, medir el desempeño y mejorar continuamente*

# Próximos pasos para los líderes en siniestros



Re imaginar el **journey** del cliente de punta a punta



Invertir en el desarrollo de **capacidades** digitales y de automatización



Incorporar, desarrollar y retener el **talento** necesario para el futuro



Explorar y empezar a pilotar **tecnologías analíticas de nueva generación**



# Q&A

