



Prensa Capgemini

Paqui López / Angeles García Molero
Tel: +34 916577000
Sofía García/Ramón Corpas
Tel: + 34 915312388

Contacto de prensa de Efma:

Anna Quinn
Tel.: +33 1 47 42 6771
E-mail: anna.quinn@efma.com

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

La adopción de una nueva mentalidad, el aprovechamiento de procesos inteligentes y la colaboración con el ecosistema de partners serán cruciales para satisfacer las necesidades crecientes de las empresas y los clientes

Madrid, 16 de septiembre de 2020 - Las aseguradoras deben explorar nuevas formas de crear capacidades para satisfacer las necesidades digitales de los clientes a medida que las bigtech¹ y los actores no tradicionales entran en el sector de los seguros, según el informe [Informe Mundial de InsurTech 2020 \(WITR\)](#) publicado por [Capgemini](#) y [Efma](#).

Con la COVID-19 aumentando el compromiso y las expectativas de los clientes, el Informe Mundial de InsurTech 2020 esboza una oportunidad creciente para las tecnológicas del sector seguros, ya que las aseguradoras se centran en sus esfuerzos de digitalización. A medida que las bigtech adquieren visibilidad en el mundo de los seguros, los límites entre las empresas tradicionales del sector, las insurtech, las grandes tecnológicas y los partners tecnológicos se están difuminando. Las aseguradoras deben mejorar las áreas de gran repercusión, incluida la centralidad del cliente, los procesos inteligentes, la agilidad del producto y un ecosistema abierto para seguir siendo competitivas.

"Las aseguradoras deben contemplar como competidores a empresas que se escapan de la definición tradicional de compañías de seguros, y en su lugar incluir a las bigtech y otros nuevos actores no tradicionales, que a menudo ofrecen al cliente una experiencia superior", afirmó Anirban Bose, CEO de la unidad estratégica de negocio de Servicios Financieros de Capgemini y miembro del Comité Ejecutivo del Grupo. "La creación de relaciones escalables con insurtech ayudará a las aseguradoras a digitalizarse de forma más rápida y eficiente, profundizando en las relaciones con los clientes y ayudándoles a hacer frente a estos nuevos participantes".

"Las aseguradoras deben enfocarse más en el cliente en todo lo que hacen", afirmó John Berry, CEO de Efma. "La madurez de las insurtech y su voluntad de colaborar para aportar nuevas soluciones tecnológicas a las aseguradoras se está acelerando, lo que ayuda a las aseguradoras a satisfacer las crecientes expectativas de los clientes".

La influencia de la COVID-19 en el sector

La COVID-19 afectó a los subsectores del mercado de seguros de diferentes maneras, ya que hubo un aumento de reclamaciones en los ramos de vida y salud, mientras cayeron las referentes a viajes y automóvil. Además, todos los proveedores de seguros han notado cambios en la forma en que sus clientes se relacionan con ellos. A pesar de que más del 90% de las empresas tienen la capacidad

¹ El informe define a las grandes empresas tecnológicas (bigtech) como empresas tecnológicas multinacionales de gran envergadura como Google, Amazon, Facebook, Apple, Alibaba, etc.



de continuar sus procesos de manera remota, han notado el impacto de la COVID-19 en la retención de clientes y la adquisición nuevos. Alrededor del 61% de las aseguradoras en julio, frente al 57% en abril, creía que la COVID-19 afectaba a la adquisición de nuevos clientes y el 42% de las aseguradoras en julio, frente al 29% en abril, consideraba que afectaba a la retención de clientes.

Las grandes empresas tecnológicas centradas en el cliente son estrellas digitales

COVID-19 no es la única amenaza para la adquisición y retención de clientes. Las grandes empresas tecnológicas han subido el listón en cuanto a la experiencia y la confianza de los clientes durante la pandemia, proporcionando servicios que han funcionado a pesar de la pandemia, respuestas en tiempo real y una atención intuitiva al cliente. La disposición de los asegurados a suscribir pólizas de las grandes empresas tecnológicas ha aumentado del 17% en 2016 al 36% en enero de 2020 y al 44% en abril de 2020. Para competir con las grandes empresas tecnológicas, las aseguradoras deben centrarse en prioridades críticas que son importantes, incluidos la oferta de una experiencia excelente al cliente (94%), procesos que aseguren su funcionamiento durante las crisis (90%), respuestas en tiempo real (87%), ser un proveedor atento (86%) y ofrecer productos a demanda o por uso (70%). Si bien el uso de la nube y las API abiertas es esencial, las aseguradoras se están quedando cortas. Solo el 19% de las aseguradoras encuestadas tiene procesos sin contacto, el 29% tiene capacidades de diseño centradas en las personas y sistemas preparados para funcionar digitalmente, el 38% ha implementado API abiertas y el 48% tiene una empresa nativa en la nube.

Commented [MOU1]: El informe dice 35%. P. 18

Commented [MOU2]: El informe dice 49% P. 18

Más competencia significa más colaboración

El informe destaca que, para mejorar las capacidades, las aseguradoras tienen dos opciones: por un lado, construir o comprar tecnología; por otro, colaborar con terceros. Para tomar la decisión, deben tener en cuenta 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. Las asociaciones 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, al tiempo que son rentables. La voluntad de colaborar entre los actores del sector de los seguros ha ido en aumento, según el Informe Mundial de InsurTech 2020:

- El 67% de las aseguradoras quiere colaborar con insurtech.
- El 85% de insurtech quiere asociarse con proveedores de tecnología, mientras que el 83% quiere colaborar con las aseguradoras.
- Más del 60% de las aseguradoras e insurtech está interesada en colaborar con las grandes empresas tecnológicas.

Se requerirá una nueva mentalidad para que las empresas pasen de la capacidad y la propiedad de activos al acceso compartido para fomentar la eficiencia y alentar alianzas con especialistas. También permitirá que las empresas se centren en sus competencias básicas y ofrezcan un mejor valor añadido mediante la hiper-personalización y la co-innovación continua.

Metodología del informe

El World InsurTech Report (WITR) 2020 cubre los tres segmentos de los seguros: vida, no vida y salud. El informe de este año se basa en los conocimientos de la investigación de dos fuentes principales: encuestas y entrevistas con las compañías de seguros tradicionales e insurtech. Esta investigación primaria cubre en conjunto los conocimientos 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, Singapur, Reino Unido, Sudáfrica, Suecia, Suiza, Países Bajos y Turquía.

Acerca de Capgemini

Un líder global en servicios de consultoría, transformación digital, tecnología e ingeniería. Grupo Capgemini está a la vanguardia de la innovación para abordar la diversidad de oportunidades que tienen sus empresas clientes en el dinámico entorno de las plataformas, la nube y lo digital. Respaldada por una sólida trayectoria de más de 50 años y una dilatada experiencia multisectorial, Capgemini ayuda a las compañías a alcanzar sus objetivos de negocio mediante una amplia gama de servicios que cubre desde la estrategia, hasta las operaciones. Capgemini actúa bajo la firme convicción de que el valor de negocio de la tecnología se genera y desarrolla a través de las personas. Se trata de una compañía multicultural de 270.000 profesionales, presente en casi 50 países y, junto con Altran, en 2019, el grupo registró unos ingresos mundiales combinados de 17.000 millones de euros.

Más información en www.capgemini.com/es-es/

People matter, results count

Acerca de Efma

Organización global sin ánimo de lucro fundada en 1971 por bancos y aseguradoras que facilita la relación entre los tomadores de decisiones. Proporciona conocimientos de calidad para ayudar a los bancos y a las compañías de seguros a tomar decisiones correctas para impulsar la innovación y la transformación. Más de 3.300 compañías 130 países son miembros de Efma. Con sede en París, Efma cuenta con oficinas en Londres, Bruselas, Andorra, Estocolmo, Bratislava, Varsovia, Moscú, Estambul, Beirut, Dubái, Tokio, Singapur, Sydney y Montreal.

Para más información: www.efma.com