



Transformación Digital

Sector Seguros

Septiembre 2017

0

Actualidad
& Eventos

1

Experiencia de Cliente
& Omnicanalidad

2

Nuevos
productos

3

Tecnología &
Nuevas Alianzas



3 de cada 10 clientes ya confían en las Insurtech para contratar su seguro

La última edición del informe de Capgemini sobre la industria del seguro —World Insurance Report 2017— señala la **creciente popularidad de las InsurTech entre los consumidores**, e identifica nuevas oportunidades para las aseguradoras tradicionales.

A pesar de su corta historia, las InsurTechs han transformado el mercado. De hecho, de los más de 8.000 consumidores encuestados a nivel mundial en el WIR, **cerca de un tercio (31,4%) señaló que confiaba en las InsurTechs para comprar sus productos y servicios de seguros**, bien de forma exclusiva o bien en combinación con compañías tradicionales. Los encuestados además destacan que **las InsurTechs son cada vez más valoradas por ofrecer servicios más rápidos, eficientes y económicos.**



Nace Billy, el primer chatbot de seguros en WhatsApp

ChatBot Chocolate, agencia de creación de chatbots, **ha desarrollado Billy, el primer chatbot de seguros** que atiende a sus clientes conversando en sus aplicaciones de mensajería instantánea. Se trata de un bot **capaz de encontrar el seguro de Auto o Moto que mejor se adapta a las necesidades** de los clientes a través de una de las 3 aplicaciones de mensajería más usadas para comunicarse en España (Whatsapp, Facebook Messenger y Telegram). Desde la página web de Billy el usuario selecciona la app de mensajería con la que quiere chatear con Billy y automáticamente comienza una conversación. Tras una breve conversación con el bot y sin salir del chat, éste mostrará los seguros que mejor se adaptan a las necesidades del cliente **buscando entre más de 20 aseguradoras diferentes**.

Según explican, como cualquier bot, Billy está aprendiendo nuevas habilidades y **en pocas semanas será capaz de informar sobre nuevas coberturas**, encontrar seguros de Vida, Salud y Hogar, poder crear un parte o buscar un taller para la reparación. ChatBot Chocolate asegura que está teniendo una acogida muy positiva por parte de los primeros clientes, y también por parte de varias aseguradoras que les han llamado interesándose por la tecnología, lo que les ha llevado a crear una línea de comercialización como marca blanca para empresas.



AEGON apuesta por el canal móvil como clave de su estrategia omnicanal e implanta la tecnología Web App

AEGON ESPAÑA ha implantado la tecnología Web App en su portal en Internet con la que obtiene un menor tiempo de carga de la información y **permite personalizar el contenido a tiempo real, al ser adaptable a cualquier formato** (móvil, tableta o escritorio).

De este modo, el usuario puede desde su teléfono móvil navegar fácilmente por el portal web, con la experiencia de hacerlo en una app, sin la necesidad de descarga ni actualización, de manera que evita el consumo de recursos en los dispositivos de los usuarios.

Esta tecnología se ejecuta de la misma forma en cualquier navegador. De cara al cliente, facilita compartir la información de links a través de una url o solicitar una llamada gratuita desde el smartphone de forma instantánea, además de ayudar a segmentar al usuario y personalizar los mensajes y creatividades simultáneamente, de manera que este siempre recibe un contenido adaptado a su perfil.

Según se explica desde la compañía, teniendo en cuenta que la navegación 'desktop', en ordenadores personales, y la navegación 'mobile', en dispositivos móviles, requieren contenidos, formatos, y mensajes diferentes, AEGON ha adaptado su estrategia a cada necesidad.

Línea Directa irrumpe en los seguros de salud con la marca 'Vivaz'



Línea Directa Aseguradora quiere cambiar la estructura y los precios del sector de salud como antes hicieron con el de coches. Este miércoles ha presentado su nueva marca Vivaz, en alianza con DKV Seguros, con un cuadro médico de más de 30.000 profesionales y mil centros sanitarios por toda España. **Las coberturas pretenden adaptarse a las necesidades de cada cliente y con unos precios tan "imbatibles" como los que ofrecen en sus pólizas de vehículos y hogar gracias, entre otras razones, a que se apoyará en una gestión digital. La novedad es que ofrecerá descuentos a los clientes que lleven una vida saludable.**

"Queremos desterrar la idea de que los seguros de salud son solo para unos pocos", ha destacado el consejero delegado de la compañía, Miguel Ángel Merino, que se ha mostrado confiado en que esta nueva línea de negocio les sirva para alcanzar los 1.000 millones de facturación en 2020, frente a los 738 millones del año pasado, que les sitúen entre las diez grandes aseguradoras de no vida en España.

CA LIFE INSURANCE EXPERTS lanza un Vida Riesgo para “singles”

Se trata de una **póliza de seguro temporal anual renovable** que **otorga la posibilidad de contratar diferentes capitales para las garantías de fallecimiento** (siendo el máximo asegurable de 50.000 euros) **e invalidez** (máximo asegurable de 500.000 euros). También permite la contratación para la contingencia de invalidez de capitales entre 5 y 10 veces el principal de fallecimiento. Cuenta, además, con una cobertura opcional gratuita de anticipo para gastos urgentes en caso de fallecimiento.

"Este es uno de los productos más flexibles del mercado; permite ajustarse a las necesidades reales de los clientes y facilita al mediador una venta asesorada", se destaca desde la compañía.

DAS lanza un seguro y una app para luchar contra el ciberacoso

DAS ha lanzado el seguro DAS Cyberbullying, un producto que incluye las siguientes coberturas: asesoramiento jurídico, asistencia psicológica para toda la familia, defensa penal del menor, mediación de conflictos, reclamación al centro escolar para que proteja al menor y active el protocolo de actuación ante una situación de acoso, reclamación de daños y perjuicios, y protección ante casos de cyberbullying, grooming, frente a la suplantación de identidad y de sus datos personales en Internet. Además, los padres podrán resolver todas las dudas que se les planteen.

También, **los asegurados se beneficiarán de la aplicación móvil Proofup, con la que los menores podrán capturar o grabar cualquier situación de acoso y compartirla con sus padres.** Así, los progenitores tendrán acceso al contenido que sus hijos decidan subir y podrán enviar estos archivos a DAS si consideran que existe una situación de acoso y necesitan asesoramiento. Asimismo, **se podrá activar la geolocalización de los menores, quienes podrán avisar a sus padres ante una situación de emergencia y enviar su ubicación pulsando únicamente el botón de alerta en la app.** No se trata de una herramienta de control parental, ya que son los propios hijos quienes alertan e informan a los padres de estas situaciones e inquietudes al respecto.

Hocelot simplifica y agiliza la contratación de seguros gracias al Big Data

La tasa de abandono web en el sector asegurador se sitúa en el 96% debido a la cantidad de datos que los clientes deben aportar al completar los formularios.

Hocelot informa que "las aseguradoras están haciendo frente, hoy más que nunca, a grandes retos que nunca antes habían tenido que asumir. La experiencia del usuario está en el centro de todas las estrategias. El objetivo, facilitar la vida al cliente al mismo tiempo que se optimizan los procesos de gestión de contratos. En este sentido, **Hocelot simplifica la contratación de pólizas con un máximo de 3 datos para que el proceso sea más ágil tanto en cotizaciones como en contrataciones. A la hora de contratar un seguro de automóvil, según Rastreator.com, el 64% de los españoles contrata pólizas a través de Internet. Estos formularios constan, de media, de 73 datos:** información del automóvil, datos sobre los conductores, información personal, hábitos de conducción... todo esto hace comprensible el hecho de que, según el último barómetro de e-commerce, la tasa de abandono web en el sector asegurador se sitúen en el 96%. Los formularios se configuran como el principal motivo detrás de estas cifras, debido principalmente a la cantidad de datos que los clientes deben aportar. **Sin embargo, Hocelot, una startup 100% de capital español especializada en la verificación de información de personas físicas en tiempo real, gracias a sus plataformas de Big Data es capaz de obtener toda esa información con tan solo 3 preguntas: matrícula, DNI y fecha de expedición del carnet**".

AXA comienza a usar la tecnología blockchain a través de la plataforma Fizzy



AXA comenzará a ofrecer seguros con tecnología blockchain. Fizzy, es una **plataforma 100% automatizada y 100% segura para el seguro paramétrico contra retrasos de vuelos**. Se trata, según adelanta la aseguradora, de un nuevo género en seguros que ofrece una compensación directa y automática a los asegurados cuyos vuelos se retrasan. **Si su avión se retrasa más de dos horas, fizzy le reembolsará inmediatamente el dinero**, explica AXA.

¿Cómo funciona? "Cuando se adquiere el seguro de retraso de vuelo en la plataforma Fizzy, grabamos la compra en una red a prueba de manipulaciones, Ethereum blockchain, haciendo que el contrato de seguro esté igualmente a prueba de cualquier manipulación". Este contrato inteligente está conectado a las bases de datos del tráfico aéreo mundial, por lo que en cuanto se observa un retraso de más de dos horas, la compensación se activa automáticamente. Según detalla AXA, ha delegado la decisión de compensación en una red independiente, reforzando la confianza que los clientes.

En el caso de Fizzy se basa en un seguro paramétrico, ya que utiliza un parámetro (en este caso, las estadísticas de vuelo) para activar la ejecución de un contrato. La cobertura es completamente transparente; ya que, explica la compañía, "se sabe de antemano cuánto se le reembolsará si su vuelo se retrasa. La compensación es automática e inmediata". Además, concluye, "el uso de la tecnología blockchain nos permite garantizar la integridad de las políticas que se registran en ella".

15 entidades se alían para analizar el uso de la tecnología blockchain en el seguro



Un total de 15 entidades –aseguradoras y reaseguradoras– se han unido para analizar los posibles beneficios que la tecnología blockchain podría aportar al sector asegurador. **La iniciativa se denomina B3i (Blockchain Insurance Industry Initiative)** y acaba de presentar su primera solución en Montecarlo, donde se ha celebrado el principal encuentro del reaseguro mundial.

Se trata de un prototipo basado en esta tecnología y dirigido exclusivamente al reaseguro. Con esta solución, que todavía está en fase de pruebas, se pretende construir una industria totalmente eficiente a nivel mundial. Las entidades participantes calculan que **la productividad aumentará un 30% y que se reducirán los costes administrativos.** Esto beneficiará a los consumidores ya que el precio de los productos aseguradores también bajarán.

Se prevé que esta solución se podrá lanzar definitivamente en 2018 y también se está trabajando en la creación del contrato inteligente.

Los 15 miembros de esta iniciativa son Achmea, Aegon, Ageas, Allianz, Generali, Hannover Re, Liberty Mutual, Munich Re, RGA, SCOR, Sompo Japan Nipponkoa Insurance, Swiss Re, Tokio Marine, XL Catlin y Zurich.

Red de oficinas DS

MADRID

Centro de Negocios Albatros
Edificio B
c/ Anabel Segura 11
28108 Alcobendas Madrid
Tlf: (34) 91 302 26 46
Fax:(34) 91 766 00 19

BARCELONA

Gran Vía de Carlos III,94
Edificios Trade
08028 Barcelona
Tlf: (34) 93 490 28 44
Fax:(34) 93 490 69 33

PORTUGAL

Av. Duque Loulé 123,
escritório 2.3
1050-089 Lisboa
Tlf: (351/21) 756 83 20
Fax: (351/21) 756 83 25

MÉXICO

Edificio Espacio Santa Fé (Torre Porsche)
Carretera México-Toluca 5420
Col. El Yaqui; Del.Cuajimalpa de Morelos
C.P. 05320 México D.F
Tlf: (+5255) 5395 2175 / 6606
Fax:(+5255) 5395 2175 / 6606

BRASIL

Ed.Thera Office
Av. Eng. Luiz Carlos Berrini, 105, conj. 710
04571-010 - Brooklin Novo-São Paulo-SP
Tlf: +55 11 5105-7400

CHILE

Marchant Pereira, 221 Ofc. 51
Providencia, Santiago de Chile
Tel: (56/2) 27 73 62
Fax: (56/2) 204 45 33

CONSALIA
Implementing Business Strategies
World Wide

LONDRES

The Glasshouse
5ª Hampton Road
Hampton Hill, Middx TW 12 1JN
Londres
Tel: (44/208) 977 69 44

SINGAPUR

Penthouse Level & Level 42
Suntec Tower Three
8 Temasek Boulevard
Singapore 038988
Tel: (65) 6866 3888
Fax: (65) 6866 3838