

La tecnología, clave en la respuesta de las aseguradoras ante los siniestros causados por las lluvias torrenciales según Bdeo

Los eventos meteorológicos extremos están condicionando el modo en que las aseguradoras actúan en esos momentos de gran demanda, cambiando formas y protocolos de actuación en la gestión y tramitación de siniestros. Jose María Castelo, Senior Advisor; Rafa Ventepan, Property Claims Manager en Bdeo; y Pablo Martínez, Head of Sales Iberia & Italy en Bdeo han debatido acerca de ello en el webinar, 'Cómo integrar la tecnología de Inteligencia Visual en situaciones de alta demanda'

Cada vez es más frecuente que ocurran eventos meteorológicos extremos como, por ejemplo, lluvias torrenciales, lo que condiciona el modo en que las aseguradoras actúan en esos momentos de gran demanda. Tal es así que estos fenómenos atmosféricos están provocando que cambien las formas y protocolos de actuación en la gestión y tramitación de siniestros de las aseguradoras.

En este sentido, son varias las compañías que apuntan al impacto de los fenómenos meteorológicos como uno de los mayores retos de futuro del sector asegurador. Ante esta situación, [Bdeo](#), la scaleup especializada en Inteligencia Visual que permite optimizar y automatizar los procesos de las aseguradoras, ha celebrado el webinar *Cómo integrar la tecnología de Inteligencia Visual en situaciones de alta demanda*. Este evento ha contado con la participación de Jose María Castelo, Senior Advisor; Rafa Ventepan, Property Claims Manager en Bdeo; y Pablo Martínez, Head of Sales Iberia & Italy en Bdeo, quienes han debatido acerca de cómo la tecnología de Inteligencia Artificial puede ayudar a las compañías a gestionar siniestros derivados de DANAs y otros fenómenos atmosféricos.

Alta concentración de siniestros, principal problema de las aseguradoras

Ante siniestros provocados por eventos atmosféricos, las compañías de seguros tienen que enfrentarse a una situación que plantea varios retos. Uno de ellos es la alta concentración de servicios en el tiempo y en áreas geográficas concretas, lo que dificulta la gestión coordinada de recursos y de los profesionales. Además, en este caso se hace necesario aplicar un protocolo específico que no forma parte de la operativa diaria de las aseguradoras, lo que puede dificultar, aún más, los procesos de gestión y tramitación.

Las compañías están realizando importantes esfuerzos para actualizar estos protocolos con el objetivo de mejorar la capacidad de gestión de estos fenómenos. Sin embargo, parece clave el uso de la tecnología para lograr esta optimización, evitando así las posibles limitaciones de recursos adicionales que puedan destinar las compañías.

Este no es el único reto para el sector. Otro de ellos es la sequía, que genera inactividad en la gestión de siniestros por daños de agua. "Esto supone que las estructuras de las aseguradoras se reduzcan por falta de actividad. El sector va a tener que aprender a gestionar picos y valles de trabajo. Valles, con menos actividad histórica y picos, con una hiperactividad mucho mayor", reconoció Jose María Castelo, Senior Advisor durante su intervención. Respecto al segundo reto, Castelo indicó que las aseguradoras recurren a los mismos profesionales, lo que les impide garantizar los recursos disponibles. Resulta clave que las compañías se apoyen en el uso de la tecnología porque la optimización de protocolos basados en la mejora de la gestión de los recursos humanos seguirá limitándolas.

El asegurado, clave en el proceso de gestión y tramitación de un siniestro

El papel del asegurado en el proceso de gestión de un siniestro es una pieza clave. Así, las compañías deben hacer frente a "la ansiedad que genera al propio asegurado la situación que vive, y la posibilidad de que éste se compare con el vecino, que se encuentra en una situación similar", según Jose María Castelo. Para él, "las compañías deben ir a los básicos. Primero que el cliente pueda declarar más rápidamente su siniestro, y para ello, la cámara de los móviles es fundamental. En segundo lugar, que los asegurados transmitan si se trata de un siniestro urgente, o no; tercero, que la aseguradora indique al asegurado cuáles son los próximos pasos que se van a dar, generando expectativas realistas. Por último, la discriminación de siniestros con criterios objetivos. En este sentido, la tecnología juega un papel clave para detectar las urgencias". Por su parte, Rafa Ventepan ha puntualizado que "gracias a la tecnología se consigue direccionar el siniestro según su gravedad dentro de la compañía, consiguiendo que la atención al cliente sea más rápida".

Por tanto, el valor que aportan las soluciones tecnológicas al permitir la automatización de procesos, facilita una respuesta ágil al asegurado con una acción inmediata. "La tecnología permite hacer un triaje que va a mejorar la experiencia de cliente, pero también los protocolos de las compañías", ha reconocido el Head of Sales Iberia & Italy en Bdeo, Pablo Martínez. El uso de la tecnología permite optimar los procesos internos de las compañías como es la estimación de reservas o la catalogación del siniestro respecto al Consorcio. Así, la tecnología está cambiando la manera de gestionar los siniestros, pero también la gestión que realiza la aseguradora, la optimización de los procesos y la experiencia del asegurado.
