

## **La inteligencia artificial y la automatización, impulsan el crecimiento del sector insurtech y serán el motor de 2024, según wefox**

**El sector insurtech está experimentando un crecimiento sobresaliente, con una inversión global que ha superado los 9.300 millones de euros. De cara al próximo año, se espera que el IoT, la ciberseguridad, la automatización y la robótica se conviertan en las tendencias clave para la consolidación de las insurtechs. Se prevé que la integración entre las insurtechs y el sector tradicional siga evolucionando y se convierta en pieza clave para el crecimiento y la innovación del mercado asegurador**

El sector de las insurtechs está viviendo una revolución sin precedentes en el ámbito asegurador, influido por la ola de transformación digital, las cambiantes expectativas de los clientes y la creciente competencia. Ante este escenario los expertos de wefox han querido analizar de cerca las tendencias que están marcando el 2023, designado como "el año de las insurtechs", gracias a su enfoque en mejorar la experiencia del cliente y acelerar la digitalización en el sector. Estas tendencias, como la inteligencia artificial o la sostenibilidad, se perfilan factores cruciales para el éxito en el próximo año al actuar como motores de innovación y crecimiento, allanando el camino hacia un futuro cada vez más dinámico.

De acuerdo con los hallazgos del informe "Insurtech Global Outlook 2022", el sector insurtech ha experimentado un crecimiento sobresaliente, con una inversión global que ha superado los 9.300 millones de euros. Este florecimiento no ha sido mera coincidencia, sino la respuesta a una serie de oportunidades emergentes que han transformado profundamente la operativa del sector. Entre ellas, por un lado, se encuentran la inteligencia artificial y el aprendizaje automático que han propiciado la personalización precisa de pólizas y la evaluación de riesgos, desplegando un abanico de posibilidades en la concepción de servicios. A la par, la robótica ha automatizado tanto los procesos internos como los externos, optimizando la eficiencia y minimizando los errores. Y, en un contexto donde la sostenibilidad ocupa un lugar central, ha emergido un interés creciente en la creación de pólizas y prácticas respetuosas con el medio ambiente, ofreciendo seguros con un enfoque ecológico y promoviendo el uso de fuentes de energía limpias y la reducción del impacto ambiental.

Ante esta realidad, Sergi Baños, CTO de wefox, reconoce que "las insurtechs no son solo el futuro del seguro, sino esa frontera emocionante donde los desafíos se convierten en oportunidades. Estas oportunidades incluyen la creación de nuevos productos de seguro, la colaboración con el sector tradicional de seguros y la construcción de vínculos inquebrantables de lealtad con nuestros clientes. En wefox, no solo nos adaptamos a este nuevo panorama, sino que somos pioneros. Aprovechando la tecnología de vanguardia en inteligencia artificial, estamos redefiniendo la experiencia del corredor al hacer más eficientes todas

sus actividades de adquisición de clientes, asesoramiento y ventas, así como la gestión de las relaciones con los clientes. Nuestra visión es ofrecer un servicio híbrido transformador, que combine lo mejor de la sabiduría convencional con la eficiencia digital de la IA. Esto no es solo lo que estamos haciendo hoy; es establecer el estándar para el futuro de la industria".

Frente a este panorama, los expertos de wefox ofrecen una visión detallada sobre las tendencias que están revolucionando el sector y que espera que sigan haciéndolo de cara al 2024:

El Internet de las cosas, una de las tendencias protagonista de las insurtechs

Durante este año, las insurtechs han estado trabajando para aprovechar al máximo la capacidad de los dispositivos y sensores conectados para recopilar y analizar datos en tiempo real, lo que ha permitido una mayor personalización en los productos y servicios ofrecidos a los clientes. Por ejemplo, gracias a ello, a día de hoy, las compañías de seguros pueden utilizar datos recopilados de dispositivos portátiles para evaluar la salud de los asegurados y ajustar las primas en función de su estilo de vida y, en el caso de los vehículos, los sensores han ayudado a monitorear el comportamiento de los conductores para poder ajustar, así, las tarifas en función de su conducción segura.

Ante esta evolución tan fructífera, se espera que la tendencia de IoT en las insurtechs continúe fortaleciéndose, ya que cuantos más dispositivos y sensores se conecten a la red, más personalizados podrán ser los productos y servicios de seguros. De hecho, de acuerdo con el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, se prevé que en España el número de dispositivos conectados utilizados por las aseguradoras crezca un 33,8% hasta alcanzar los 75,6 millones en 2025. Asimismo, la prevención de riesgos se volverá más efectiva a medida que los datos en tiempo real permitan identificar y abordar problemas antes de que se conviertan en reclamos y la atención al cliente también se beneficiará de esta tendencia, ya que la capacidad de recopilar y analizar datos en tiempo real permitirá una interacción más proactiva y orientada a soluciones.

La ciberseguridad ha sido una prioridad

A medida que las operaciones se han vuelto más digitales, la amenaza de ciberataques y la protección de la privacidad de los datos se han convertido en preocupaciones críticas. Las insurtechs han invertido en soluciones avanzadas de ciberseguridad para proteger sus plataformas y los datos sensibles de sus clientes y han comenzado a ofrecer productos y coberturas específicas para proteger a los asegurados contra los riesgos cibernéticos, como el robo de identidad o los ataques de ransomware.

Bajo esta premisa, de acuerdo con un informe del Ministerio de Interior sobre la cibercriminalidad, en España se produjeron en el último año 40.000 ciberataques al día, lo que supone un incremento del 125%, viéndose las pequeñas y medianas empresas como las más perjudicadas al contar con menos recursos y medidas de seguridad. Por ello, de cara a los próximos años, se espera que las insurtechs sigan invirtiendo en tecnologías y estrategias de ciberseguridad más sólidas con las que ofrecer una cobertura adecuada a sus necesidades, así como asesoramiento y prevención para evitar o minimizar los daños causados

por los ciberataques. Además, la colaboración con expertos en ciberseguridad y la implementación de políticas de protección de datos serán fundamentales para garantizar la confianza de los clientes y cumplir con las regulaciones cada vez más estrictas en este ámbito.

La automatización y la robótica, eje principal para la eficiencia y la reducción de coste

Gracias a la automatización y a la robótica, los procesos internos, como la validación de documentos y el procesamiento de reclamos, han sido automatizados en gran medida, lo que ha reducido los errores humanos y acelerado los tiempos de respuesta. Además, los drones y la automatización han sido utilizados para inspeccionar áreas de difícil acceso y para tareas como la evaluación de daños en siniestros.

Teniendo en cuenta la constante evolución en la que se encuentra el sector, se espera que las insurtechs sigan implementando soluciones robóticas para tareas más específicas y avanzadas, lo que permitirá una mayor agilidad y una atención más rápida a los clientes. La inteligencia artificial también desempeñará un papel crucial al permitir la automatización de interacciones más complejas con los clientes, como el procesamiento de consultas y reclamaciones a través de chatbots y asistentes virtuales.

La relación entre las insurtechs y las aseguradoras continúa en constante cambio

La relación entre las insurtechs y las aseguradoras tradicionales ha variado según el modelo de negocio de cada empresa. Algunas insurtechs han optado por colaborar con las aseguradoras tradicionales, aprovechando la experiencia y los recursos de ambas partes para ofrecer soluciones más completas. Mientras que otras han competido directamente con las aseguradoras establecidas, lo que ha generado una dinámica competitiva en el mercado.

Ante este panorama y según el informe "World InsurTech Report", el 43% de las aseguradoras tradicionales ya ha establecido alianzas con insurtechs y se prevé que el 94% lo haga en los próximos años. Estos datos muestran que la colaboración entre las insurtechs y las aseguradoras tradicionales es cada vez más frecuente y beneficioso para ambas partes. Por un lado, las insurtechs podrán acceder a una base de clientes ya establecida y beneficiarse de la experiencia de las aseguradoras tradicionales. Mientras que las aseguradoras tradicionales podrán adoptar tecnologías y enfoques innovadores provenientes de las insurtechs. En este punto, la confianza y la colaboración serán aspectos fundamentales, ya que ambas partes tienen el potencial de aprender y crecer mutuamente en un mercado en constante transformación.

---