DIARIO FINANCIERO®

Fecha: 15/07/2025 Audiencia: 48.450 Sección: ACTUALIDAD
Vpe: $5.755.055 Tirada: 16.150 Frecuencia: OTRAS
Vpe pág: $7.443.240 Difusión: 16.150
Vpe portada: $7.443.240 Ocupación: 77,32%

LA NUEVA RELACIÓN ENTRE ASEGURADORAS Y CLIENTES QUE GENERA LA TECNOLOGÍA

El ingreso de una mayor cantidad de tecnologías al mercado asegurador ha provocado un cambio de paradigma en el sector, donde la adopción de herramientas como la inteligencia artificial, internet de las cosas (IoT), la automatización de procesos y la analítica de datos ha permitido incorporar una mirada más dinámica y predictiva a los procesos claves del seguro.

"Esta evolución ha sido una respuesta natural a un entorno donde las personas esperan soluciones disponibles en todo momento, con canales simples y eficientes. Las compañías están avanzando en esa dirección, integrando nuevas capacidades tecnológicas para mejorar la experiencia de asegurabilidad", afirma el director ejecutivo de la Asociación de Aseguradores de Chile (AACH), Marcelo Mosso.

De acuerdo con Rodrigo Labbé, CEO y cofundador de Jooycar y presidente del directorio de InsurteChile, la llegada de las insurtech al mercado cambió por completo la forma en que las personas se relacionaban con los seguros, considerando que antes, el vínculo con una aseguradora ocurría solo en el momento del siniestro, mientras que hoy, gracias al uso de tecnologías de vanguardia, ese vínculo es más cercano, continuo y relevante.

"Este enfoque proactivo ha sido posible porque la tecnología permite conocer mejor al usuario, entender sus hábitos, necesidades y contexto. Así, el seguro deja de ser solo una respuesta ante una pérdida y se convierte en un servicio de valor constante. Ya no se trata solo de pagar un siniestro, sino de evitar que ocurra, y en eso, las insurtech están marcando la diferencia", asegura Labbé.

El uso de herramientas como la inteligencia artificial, el internet de las cosas o la analítica de datos ha provocado un cambio en la industria, pasando desde un modelo más reactivo a uno proactivo e, incluso, preventivo.

El académico de finanzas de la Escuela de Negocios de la UAI, Kevin Cowan, coincide con esta apreciación y añade que la mayor disponibilidad de datos y el desarrollo de herramientas analíticas más sofisticadas han permitido que las compañías de seguros puedan hacer evaluaciones de riesgos más precisas, lo que se traduce en primas mejor ajustadas al perfil de cada asegurado.

"Algunos seguros incorporan información sobre los hábitos de conducción, lo que permite "premiar" a los conductores más prudentes. En este proceso juegan un rol clave tanto el internet de las cosas, que genera una gran cantidad de datos, como la inteligencia artificial, que facilita su análisis. En varios casos, esta mejor evaluación de riesgos no solo permite diseñar seguros más adecuados, sino que también modifica el comportamiento de los asegurados, incentivando conductas más seguras", ejemplifica Cowan.

Desde Betterfly consideran que la incorporación de tecnologías de punta ha posibilitado un cambio relevante en la industria aseguradora, permitiendo anticipar riesgos, recomendar acciones concretas y adaptar seguros y beneficios a las necesidades cambiantes del usuario, lo que marca un avance importante frente a los modelos tradicionales. "Con la tecnología de Betterfly, los usuarios se sienten empoderados para tomar el control de su salud. Reciben recomendaciones claras, acceden a exámenes preventivos, ganan recompensas por sus hábitos saludables y desbloquean donaciones sociales, generando un doble impacto: personal y colectivo", ilustran desde la compañía, y agregan que para la industria, esto se traduce en reducción de siniestralidad, mayor vinculación con los asegurados y modelos de riesgo más precisos.

A eso, Labbé añade que la gestión de siniestros también se está transformando. "Con visión computacional e inteligencia artificial es posible procesar un reclamo a partir de una foto, validar la información y entregar una respuesta casi inmediata. Algunas plataformas ya permiten liquidar siniestros simples en minutos, sin papeleo, llamadas ni esperas, lo que mejora la eficiencia y la experiencia del usuario. Todo esto apunta a un seguro más inteligente, cercano y útil en tiempo real", expresa el presidente de InsurteChile.

El director ejecutivo de la AACH acota que esta transformación también ha impulsado una mayor personalización de las coberturas, ajustándose a las características, hábitos o necesidades de cada persona. "Para las compañías, estas herramientas permiten mejorar la trazabilidad, reducir tiempos de atención y fortalecer su capacidad de respuesta. En conjunto, se avanza hacia un ecosistema más robusto, donde la relación aseguradora-asegurado se fortalece a partir de la personalización, agilidad, confianza y respuesta", puntualiza.

En conjunto, se avanza hacia un ecosistema más robusto, donde la relación aseguradora-asegurado se fortalece a partir de la personalización, agilidad, confianza y respuesta, plantea el director ejecutivo de la Asociación de Aseguradores de Chile (AACH), Marcelo Mosso.