



# Insurance Market: Trends & Challenges

# Índice



Haz **clik** en el **título** para volver al índice en cualquier momento o en un **bloque** para acceder directamente.



04 - 07

Ecosistema Insurtech

08 - 20

Tendencias clave

21 - 29

Nuevos modelos de negocio

30 - 32

Desafíos y retos

33 - 35

Conclusiones



Los cambios en el comportamiento de los consumidores se han acelerado en los dos últimos años, principalmente como consecuencia de los efectos que la pandemia provocó en términos de digitalización de los hábitos de compra. Este proceso transformador ha supuesto un cambio drástico para la industria de los seguros, cuyos procesos innovadores están siendo dirigidos ahora por las nuevas tendencias insurtech.

La aplicación de avances tecnológicos a los procesos aseguradores genera múltiples oportunidades tanto para la mejora de la experiencia de cliente como para la creación de nuevos modelos de negocio digitales, y este hecho está quedando reflejado en el explosivo aumento de las inversiones de capital riesgo que el sector viene registrando desde el inicio del periodo postpandemia.

Las innovaciones insurtech facilitan, además, la posibilidad de adoptar procesos más ágiles y eficientes, incorporando elementos de hiperpersonalización en el establecimiento de pólizas, customizando las primas en base a factores dinámicos o integrando la atención del cliente y los pagos en todo tipo de nuevas plataformas digitales, entre otros. Y como ocurre en las tendencias de innovación tecnológica que están impactando en otros sectores, los datos se han convertido en el nuevo oro de las aseguradoras.

Siguiendo los pasos de lo que ya ocurrió con las fintech en el sector bancario, gran parte de la innovación que está teniendo lugar actualmente en el espacio de los seguros se está orientando a encontrar nuevas vías para optimizar el aprovechamiento de los datos que los consumidores generan a través de su actividad digital.

El terreno de las insurtech se encuentra, por tanto, en un proceso de plena ebullición que irá materializándose durante los próximos años en forma de consolidación de nuevos modelos de negocio, nuevos canales de comunicación y, como no puede ser de otra forma, la llegada de nuevos competidores externos a la industria tradicional que va a estar encabezada no solo por las startups más disruptivas sino también por las grandes corporaciones tecnológicas que ya están incursionando con éxito en otras ramas de los servicios financieros, como puede ser la banca minorista, el crédito o los medios de pago.

En este análisis hemos llevado a cabo una investigación para entender en detalle cuál es el estado actual del sector en términos de contexto de mercado y los elementos que conforman el ecosistema insurtech actual. Por otro lado, hemos identificado las principales tendencias transformadoras que ya están teniendo lugar en la industria y las que más impactarán en los próximos años, así como los retos, desafíos y barreras que las empresas aseguradoras tendrán que afrontar en su futuro más próximo.



01



# El ecosistema Insurtech

A pesar de que la guerra de Ucrania está limitando la recuperación después de la disrupción sufrida por la Covid-19, debido especialmente al auge en los precios energéticos y los cortes en las cadenas de distribución que están afectando a múltiples industrias a nivel global, se espera que este año el mercado de servicios insurtech registre un crecimiento interanual del 29,2% con respecto a la cifra de negocio obtenida en 2021, pasando de 8.070 millones de dólares a 10.420, a nivel global.

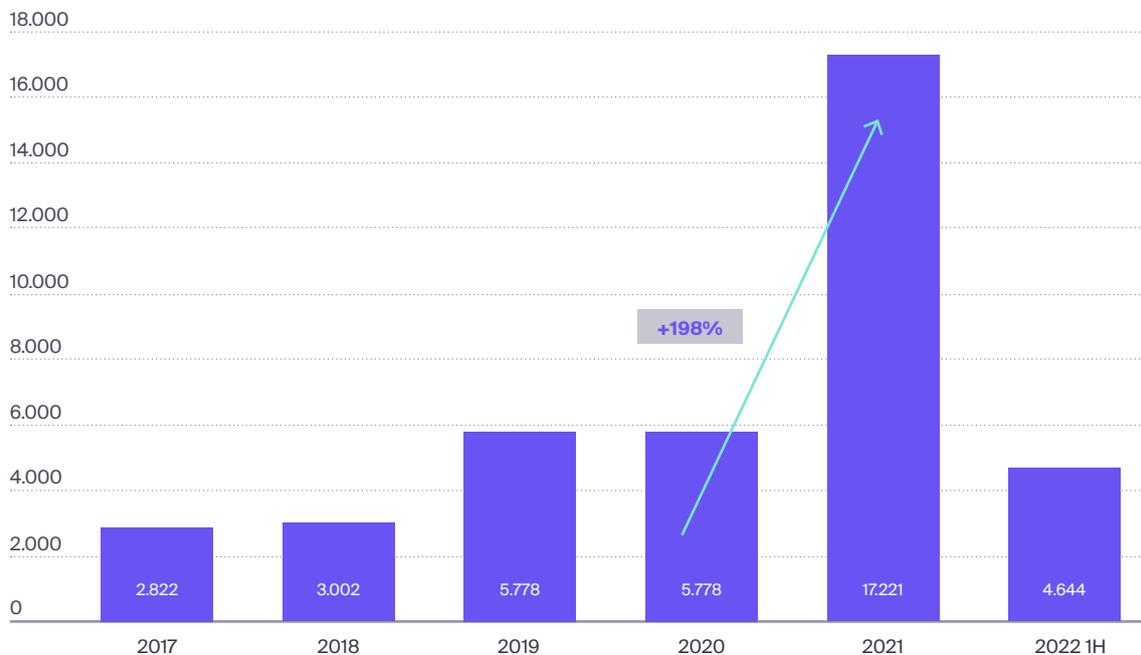
Esta tendencia se espera que continúe al menos durante los próximos cuatro años, con un crecimiento interanual del 30% estimado hasta 2026.

La **resiliencia** del sector insurtech se está viendo espoleada especialmente por el aumento en las **inversiones de capital riesgo**, las cuales experimentaron un auge exponencial del 198% en 2021:

## Valor total de la financiación del sector insurtech a nivel global

Millones de dólares

Fuente: Softtek en base a datos de Statista



## VARIABLES DE CRECIMIENTO

Como decimos, el principal factor que ha provocado este auge de las insurtech ha sido el **crecimiento de la demanda de servicios digitales** experimentado durante la Covid-19. A pesar del estancamiento que se vivió durante el periodo más duro de la pandemia, 2021 supuso un verdadero revulsivo en el que tanto los agentes tradicionales de la industria como **los fondos de capital riesgo decidieron apostar** fuertemente por el impulso a la transformación digital del sector.

Desde el punto de vista del consumidor, en el periodo pospandemia creció la **demandas de pólizas de seguros a través de canales digitales** y en remoto, y esto permitió que los servicios insurtech se expandieran con gran rapidez, generando todo un ecosistema de nuevas soluciones aseguradoras basadas en tecnología avanzada.

Sin embargo, ha habido también **otra serie de factores determinantes** de esta decidida apuesta por las insurtech. Son los siguientes:

- **Eficiencia en costes:** Las insurtech eliminan en gran medida la necesidad de intermediación entre el cliente y la aseguradora. Y es que, entre otras cosas, la digitalización reduce el número de pasos que los consumidores han de llevar a cabo a la hora de procesar reclamaciones.

Este hecho tiene un doble impacto:

- Para las aseguradoras permite reducir costes operativos.
- Para el consumidor acceder a mejores precios en sus pólizas.

- **Automatización:** en línea con el punto anterior, las insurtech permiten a las compañías de seguros reducir la necesidad de intervención humana en gran parte de los procesos tradicionales. Esto no solo redundará en una reducción de costes, sino en la posibilidad de liberar tiempo a los miembros de la plantilla para dedicarlo en actividades de mayor valor, a la vez que se mejora la experiencia de cliente agilizando los procesos de contratación y reclamación.

Según la compañía de software Cigniti, el 65% de las compañías insurtech a nivel global se muestran dispuestas a poner en marcha una automatización del negocio, al menos de forma parcial, para el año 2024.

- **Avances tecnológicos:** como ocurre en todo el mundo de los negocios, el crecimiento de las insurtech se produce también en paralelo al que experimentan las grandes disrupciones tecnológicas. En este momento estamos viviendo un auge exponencial de tendencias como la inteligencia artificial, el machine-learning, la computación cuántica y en la nube, blockchain o el Internet de las Cosas (IoT).
- **Cambio en los modelos de negocio:** las compañías aseguradoras están desarrollando nuevas soluciones digitales con la finalidad de escalar su oferta y construir líneas de productos y servicios en base a nuevos nichos de demanda.

Este factor, unido a la llegada de nuevos entrantes tecnológicos está provocando un auge exponencial de la competencia.

- **Experiencia del consumidor:** existe una necesidad urgente de actualizar la experiencia del consumidor de seguros, la cual se había quedado un poco rezagada en los últimos años si la comparamos con los avances experimentados en términos de digitalización por otras industrias como, por ejemplo, la de la banca minorista. Esta actualización se está acelerando ya de forma efectiva y seguiremos notando el efecto durante los próximos años.
- **Impulso público y los Sandboxes:** por parte de las administraciones públicas también se están poniendo en marcha incentivos para la innovación en el sector tecnológico. Este hecho está permitiendo crear un ambiente propicio al desarrollo de nuevos proyectos disruptivos. Prueba de ello es la puesta en marcha en España del sandbox financiero, un campo de pruebas que permite testear proyectos controlados por los supervisores, para poder estudiar el funcionamiento de nuevos productos y servicios. La entrada en funcionamiento de este sandbox ha sido una de las mayores demandas que las industrias insurtech y fintech han trasladado hacia los estamentos públicos en los últimos años. A nivel europeo, también se está poniendo en marcha un importante impulso público a través del cual se están movilizando fondos para mejorar la productividad en base a la incorporación de nueva tecnología en las empresas. Estas iniciativas serán aprovechadas por las insurtech, dado que se espera que repercuta en el crecimiento de la demanda de seguros digitales al menos durante los dos próximos años.



02



Tendencias  
clave

En cuanto a las principales tendencias transformadoras que ya están teniendo lugar, y que seguirán marcando el rumbo de las iniciativas de innovación en los próximos años, podemos destacar las siguientes:

**Automatización**

Avances en tecnologías de IA enfocadas a crear opciones de autoservicio y agilizar procesos.

**Hiperpersonalización**

Ofertas con precios dinámicos y soluciones basadas en hábitos y patrones individuales.

**IoT**

Soluciones basadas en datos recogidos a través de redes de dispositivos interconectados.

**Ciberseguridad**

Herramientas avanzadas y planes de respuesta frente a amenazas cibernéticas.

**Blockchain**

Contratos inteligentes y sistemas de autenticación digital, certificación y gestión de las trazabilidad.

**Cloud Computing**

Almacenamiento de datos en la nube para aumentar la eficiencia, seguridad y escalabilidad a la vez que reducen costes.

**RA y Metaverso**

Soluciones de seguridad en espacios cibernéticos y creación de nuevos canales de interacción con el asegurado.



## UX AUTOMATIZADA

La reducción de costes que facilita la automatización de procesos está llevando a las aseguradoras a desarrollar nuevas herramientas digitales que permitan al cliente **realizar gestiones sin necesidad de intervención humana**.

Estas innovaciones dan respuesta, además, a la necesidad de **agilizar los trámites y procedimientos**, uno de los mayores reclamos que tiene el sector asegurador desde el punto de vista de la experiencia de cliente.

Es por este motivo que se espera que, gracias a los avances en inteligencia artificial, la tendencia siga expandiéndose con fuerza en los próximos años y veremos cada vez más **grandes corporaciones** aseguradoras **introduciendo elementos** procedentes de las **insurtech** dentro de este ámbito.

Uno de los ejemplos de innovación más destacados en este espacio es el de la llamada **IA conversacional**, conformada principalmente por **chatbots o asistentes virtuales** que permiten llevar a cabo operaciones básicas de reclamación o contratación de seguros, evitando los largos y tediosos procesos que había que llevar a cabo tradicionalmente y la necesidad de que el cliente tenga que repetir la información sobre su caso cada vez que entra en contacto con la aseguradora. Por otro lado, este tipo de herramientas automatizadas reducen drásticamente la necesidad de personal dedicado a ciertas actividades repetitivas y de escaso valor.

Sin embargo, el universo de prestaciones automatizadas va mucho más allá y abarca cualquier tipo de producto o servicio que pueda ofrecerse a través de un **tratamiento algorítmico de los datos del asegurado**.

## HIPERPERSONALIZACIÓN E IA

Otro de los grandes beneficios que el sector está extrayendo a través de la incorporación de sistemas de inteligencia artificial es la respuesta a una demanda de productos y servicios cada vez más **customizados e individualizados**.

Como veremos más adelante, esta innovación se traduce especialmente en el desarrollo de **nuevas ofertas de precios dinámicos** y el establecimiento de **pólizas basadas en el pago por uso**.

El nuevo paradigma de servicios automatizados y dinámicos está haciendo que las aseguradoras adopten un **enfoque cada vez más centrado en el cliente** y, para ello, gran parte de la actividad innovadora del sector se está basando en la optimización del tratamiento de los datos, dado que cuanto mayor es el detalle y la precisión de los datos recogidos y procesados, mayor es también el nivel de personalización que se puede conseguir, llevando la oferta a un nivel de individuo o "uno a uno".

En el caso de los chatbots inteligentes, los sistemas de Machine Learning permiten, además, **aprender en base a las interacciones particulares de cada asegurado**, lo cual en el futuro sirve para que las siguientes interacciones estén mucho más customizadas en base a su historial, hábitos o preferencias personales.

## SEGUROS IOT

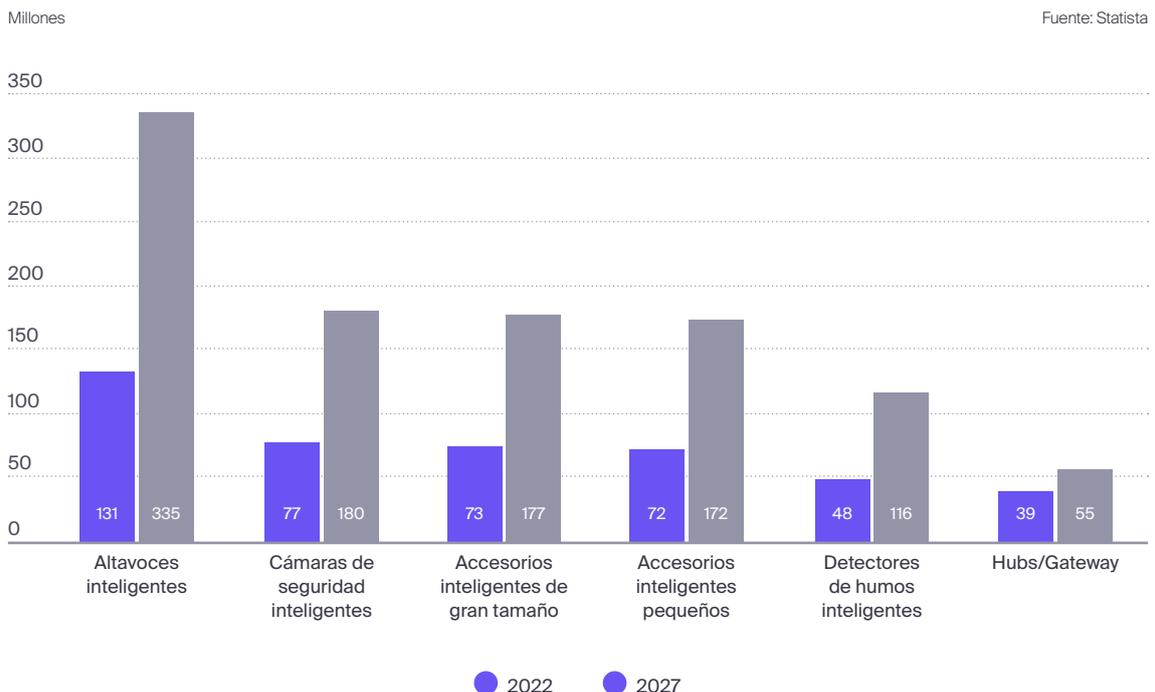
El Internet de las cosas (IoT) facilita también la **optimización de los procesos tradicionales de la industria**, gracias a que las redes de sensores y dispositivos conectados permiten registrar, almacenar y procesar mayor cantidad de datos en tiempo real.

Por otro lado, gracias a la **comunicación entre dichos dispositivos**, la información puede enviarse de unos a otros de forma rápida, lo cual permite tomar decisiones mucho más inteligentes, precisas e informadas.

Esta es una tendencia que ya estamos viendo expandirse con fuerza en el ámbito de los **seguros B2B**, donde existen industrias como, por ejemplo, la de **fabricación** que demandan seguros basados en los datos recogidos por los sensores conectados para mantener la seguridad de los almacenes o los centros de trabajo y producción.

Sin embargo, los seguros IoT tienen aplicación en todo tipo de ámbitos de negocio. El ejemplo más palpable en el ámbito B2C es la expansión de la **domótica en los hogares conectados**, la cual se sirve de dispositivos conectados como videocámaras inteligentes, sensores de temperatura y luz, detectores de agua y humos, etc., para comunicar datos en tiempo real a los centros de control y emitir alertas en caso de detectar algún indicador de riesgo.

## Estimación del número de dispositivos inteligentes para el hogar a nivel global



De igual forma, en el ámbito de los **seguros de salud**, existe un enorme campo de desarrollo por delante para seguir utilizando los **dispositivos wearables para la monitorización continua de los parámetros sanitarios o de la actividad fitness**.

Oportunidades que presenta el IoT para el sector asegurador:

- Desarrollar productos basados en dispositivos conectados y sensores que permitan **monitorizar el consumo energético** y garantizar la reducción de emisiones de gases contaminantes o fomentar un **consumo responsable y sostenible**.
- Desarrollar productos diseñados para emitir **alertas automáticas** en caso de indicios de riesgo de incendios, inundaciones o robos.
- Implementar sistemas de vigilancia automática basados en cámaras equipadas con sistemas de **visión artificial**.
- Diseñar nuevos productos basados en la monitorización de los parámetros de **salud y bienestar físico**.
- Diseñar nuevos productos y servicios con precios dinámicos basados en la monitorización de los hábitos y patrones del consumidor (Ejemplo: **seguimiento de la conducción** en vehículos equipados con dispositivos conectados).



## CIBERSEGURIDAD

Si el problema de la seguridad cibernética venía convirtiéndose, ya desde la última década, en **uno de los mayores riesgos** tanto para las empresas como para los particulares, la crisis de la Covid-19 no hizo sino acentuar aún más la preocupación. Y es que, al trasladarse a los entornos digitales gran parte de la actividad profesional y de los hábitos cotidianos de compra de los consumidores, los ciberdelincuentes encontraron un filón para acceder a una ingente cantidad de nuevas víctimas potenciales.

El **auge del teletrabajo** ha sido otro de los factores que ha provocado un **aumento del riesgo**, dado que muchos equipos que los empleados utilizaron para poder trabajar desde su casa durante el periodo de cuarentena quedaron desprotegidos, derivando en un aumento de los casos de ataques perpetrados con éxito.

Debido a esta tendencia, las aseguradoras están trabajando a pasos acelerados para implementar nuevos sistemas capaces de dar respuesta a los **métodos de ataque más avanzados y en constante evolución**.

Por otro lado, el **sector empresarial ha posicionado la ciberseguridad entre sus prioridades top** de negocio y están aumentando la inversión en nueva tecnología de protección frente a vulnerabilidades.

Sin embargo, el sector de la ciberseguridad afronta una importante problemática que es la **escasez de profesionales expertos en la materia**. Esta situación hace que las insurtech que se están posicionando como pioneras en los conocimientos de ciberamenazas adquieran un gran valor de mercado.

De esta forma, las aseguradoras más avanzadas están experimentando con tendencias como:



**Los modelos de verificación de identidad Zero Trust o Confianza Cero:** basados en la idea de que ninguna persona o dispositivo pueda tener acceso para conectarse a un sistema o red dentro de la organización a menos que se lleve a cabo una autenticación previa y una comprobación constante.



**Tecnologías de protección end-point:** soluciones de seguridad que se instalan en todos y cada uno de los dispositivos de una red u organización (end-points) para detectar amenazas de forma individual y poder responder en tiempo real.



**Monitorización de terceras partes:** enfocada a hacer un seguimiento no solo de las redes y sistemas internos, sino también de cualquier interacción con proveedores o terceras partes relacionadas con el negocio a través de cuyos sistemas se puedan producir vulnerabilidades. Esta es una tendencia que está cobrando un auge especial a raíz del desarrollo de los ecosistemas de negocio abiertos y basados en APIs.

## BLOCKCHAIN

La cadena de bloques ha demostrado capacidad para ofrecer prestaciones de **verificación de identidades, certificaciones y datos**. Este hecho le otorga un gran potencial de cara a las insurtech dado que pueden adoptar esta tecnología para validar todo tipo de transacciones e interacciones que tengan lugar en entornos digitales.

Por ejemplo, blockchain ofrece una gran oportunidad a las aseguradoras para desarrollar **productos de verificación de identidades** que permitan preservar en todo momento la protección de la información personal o sensible y a la vez aumentar la transparencia entre las diferentes partes involucradas en una operación llevada a cabo de forma online.

De igual forma, representa una herramienta crucial para **garantizar la trazabilidad en las operaciones comerciales y agilizar los trámites**. Este es un área donde el sector del comercio transfronterizo ya está bastante avanzado.

El abanico de oportunidades que proporciona blockchain a las insurtech se extiende a través de diferentes **soluciones de autenticación**. Y es que la inmutabilidad de la cadena de bloques permite garantizar, por ejemplo, que las personas que acceden digitalmente a una determinada red son quien dicen ser o cuentan con los permisos y certificaciones requeridas.

La posibilidad de contar con un sistema de **verificación de la identidad digital**, privado e inmutable permitirá a las personas, por tanto, mantener un mayor control sobre la privacidad de sus datos y evitar posibles intrusiones. Esta es una herramienta que ofrece muchas oportunidades en algunas áreas específicas de los

seguros como son los ramos de **vida y salud**, los cuales requieren del manejo de una gran cantidad de datos sensibles y personales.

Por lo tanto, con toda probabilidad, en los próximos años vamos a seguir viendo cómo crece la experimentación en el ámbito de los contratos inteligentes (smart contracts) y, más específicamente en el campo de los seguros propiamente dicho, veremos cómo se implementan **soluciones blockchain para la reclamación automática de daños** o como herramienta de prevención y detección del fraude en entornos empresariales.



Así, los principales beneficios y aportaciones de blockchain que se pueden listar para el sector asegurador son:



Mejorar la **calidad** y la **transparencia** de los datos.



Asegurar la **veracidad** de los flujos de información.



Aumentar la **trazabilidad** y la eficiencia en las operaciones comerciales.



Aumentar la **confianza** entre las partes involucradas en **transacciones digitales**.



Facilitar la **certificación** y la **verificación de identidades**.



Garantizar la **confidencialidad** de los datos sensibles o privados.



## CLOUD COMPUTING

Los sistemas basados en la nube ofrecen a las organizaciones la oportunidad de evitar la necesidad de almacenar información en local en sus ordenadores o discos duros personales. Esta prestación permite que los datos manejados por los trabajadores se conserven en **entornos más controlados y seguros.**

Bajo esta premisa hay una serie de **ventajas** que el cloud computing puede aportar al sector asegurador:

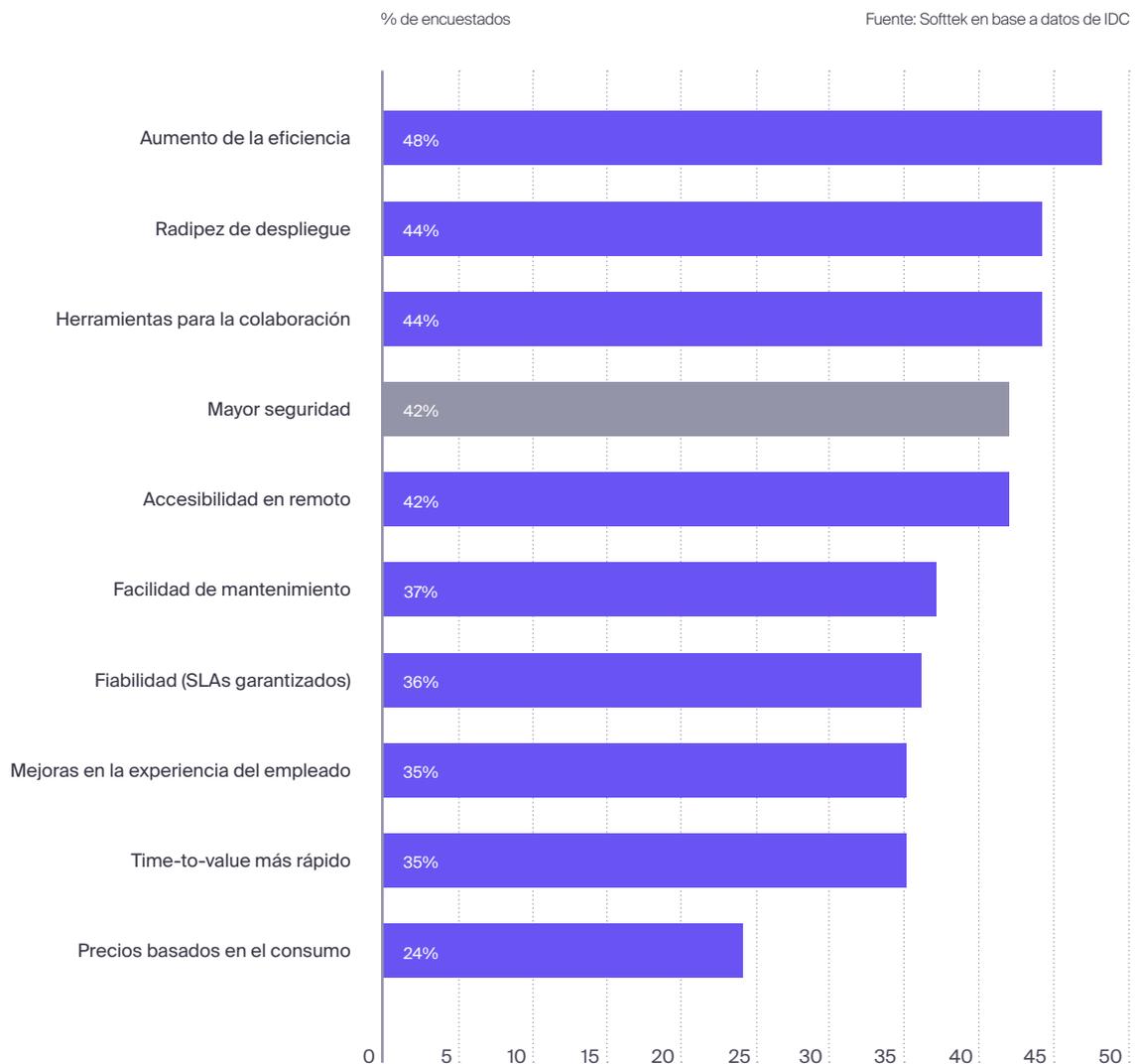
- **Aumentar la eficiencia:** al mover a la nube el acceso a la información se incrementa la flexibilidad operativa de los trabajadores que ahora pueden llevar a cabo su actividad en remoto más fácilmente, desde diferentes lugares y preservando la seguridad. Por otro lado, los equipos de seguridad de IT pueden dar respuestas más rápidas al estar toda la información centralizada en un único punto y contar con mecanismos de seguridad más estandarizados.
- **Reducción de costes:** el almacenamiento de datos se vuelve más económico dado que no hace falta contar con servidores propios y las consecuentes labores de mantenimiento asociadas. Esto permite a los negocios escalar su operativa en base a sus necesidades sin tener que realizar inversiones que no estén ajustadas a sus requisitos o a su volumen de negocio particular.
- **Mejora de la experiencia de cliente:** la nube ayuda a las aseguradoras a ofrecer un servicio más rápido y eficiente, permitiendo procesar reclamaciones en tiempo real y otra serie de opciones de respuesta automatizada que permiten a los asegurados llevar a cabo la gestión de sus pólizas de forma online, evitando papeleos y procedimientos manuales.
- **Escalabilidad:** los sistemas tecnológicos basados en la nube permiten a las aseguradoras gestionar un volumen de tráfico de datos mayor, lo cual facilita al diseño de nuevos productos, servicios y modelos de negocio basados en el manejo de volúmenes de datos extensivos. Por ejemplo, esta funcionalidad es de especial interés para el desarrollo de sistemas de respuesta ante eventos de respuesta crítica, como pueden ser los desastres naturales o los robos masivos de datos. De igual forma, contribuye a agilizar el lanzamiento al mercado de dichos productos y servicios.



En la siguiente gráfica podemos ver cuáles son los **principales beneficios** del Cloud Computing según una encuesta a responsables de negocios a nivel internacional, publi-

cada en 2021. En primer lugar, el 48% cita el aumento de la **eficiencia**, mientras que un 42% apunta también a la posibilidad de contar con unos **mayores niveles de seguridad**:

## Beneficios del Cloud Computing para los responsables de empresas a nivel global



## RA Y METVERSO

El Metaverso ha representado el gran hype tecnológico de este año 2022, poniendo en guardia a todo tipo de industrias y sectores que están ahora trabajando a gran velocidad para entender cuál debe ser su posicionamiento frente a un cambio disruptivo que algunos expertos equiparan con el producido por la llegada de Internet o de la telefonía.

Sin embargo, el Metaverso todavía se encuentra en una fase incipiente y aún queda un gran camino por recorrer, pero ya podemos atisbar cuáles serán algunos de los **papeles fundamentales que el sector asegurador jugará** en este nuevo paradigma virtualizado de los negocios:

- Los entornos virtuales y las experiencias inmersivas requerirán de **sistemas de vigilancia enfocados a garantizar que los derechos individuales de cada persona son respetados** también en dichos espacios. Debido a esto, el sector asegurador puede convertirse en el garante del respeto a la **legalidad**, la **privacidad** de la información y los **derechos** del consumidor.
- Otro de los puntos a observar por el sector será el de la **ciberseguridad**, ya que una popularización de los entornos virtuales, a nivel masivo, requerirá de una ingente cantidad de trabajo enfocado a proporcionar **soluciones de identificación digital**, autenticación y respuesta frente a fraudes, identidades falsas y ataques cibernéticos.

En este ámbito, las aseguradoras están explorando también todo un campo de **oportunidades** relacionadas con la **adopción de los NFTs y los activos virtuales**. Unas innovaciones que combinan los elementos más disruptivos de las tecnologías blockchain y de realidad virtual y aumentada.

Por otro lado, la realidad virtual y aumentada proporciona un nuevo espacio de interconexión entre las compañías y los asegurados ya que permiten establecer **nuevos puntos de atención al cliente en espacios digitales**, así como desarrollar nuevas iniciativas de marketing y difusión de la imagen de marca. De esta forma, el Metaverso podría convertirse también en un nuevo canal de **generación de leads y ventas**.

Por último, los espacios virtuales pueden convertirse en un campo de experimentación donde los empleados reciban **formación a través de experiencias inmersivas**. Esto permite recrear interacciones con clientes o planes de actuación ante eventos disruptivos o de riesgo en entornos controlados, lo cual permite una mayor preparación para cuando esas situaciones tengan lugar en la vida real.

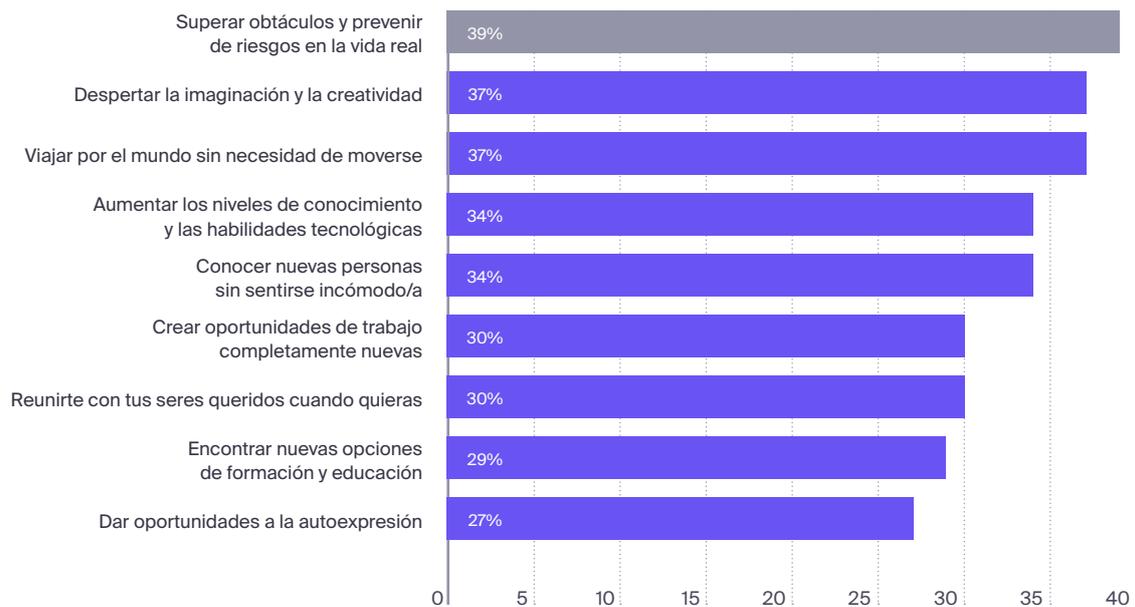
Como vemos en la siguiente gráfica, basada en datos de una encuesta de Tidio, **superar obstáculos o prevenir eventos de riesgo** en

la vida real es considerado actualmente el mayor beneficio que puede aportar el Metaverso:

## ¿Cuáles son los mayores beneficios del metaverso?

% sobre una muestra de más de 1000 consumidores encuestados

Fuente: Softtek en base a datos de Tidio



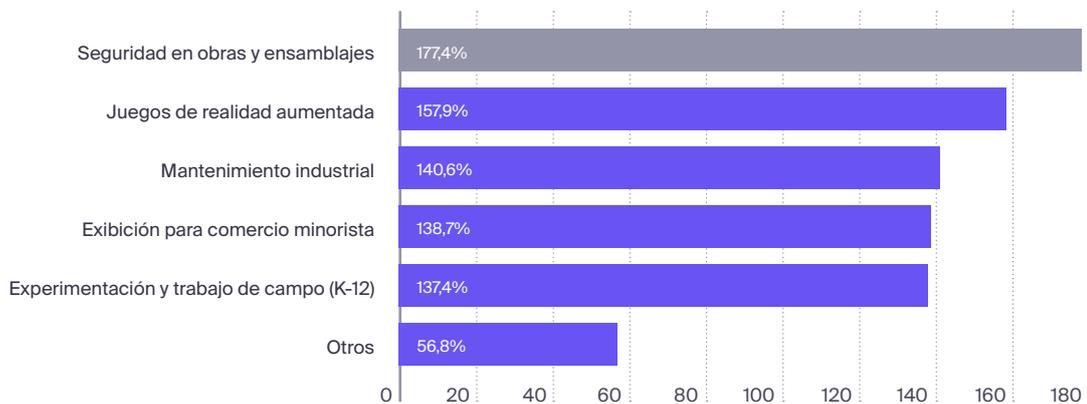
Otros datos, esta vez proporcionados por IDC estiman que los casos de uso enfocados a **garantizar la seguridad en los trabajos de obra y montaje** serán los que mayor cre-

cimiento en volumen de inversión obtengan dentro del mercado de la realidad virtual y aumentada, de cara a 2023:

## Crecimiento del gasto en soluciones RV / RA

% CARG 2018-2023

Fuente: Softtek en base a datos de IDC



## Beneficios y oportunidades del Metaverso para la industria aseguradora:



Generación de nuevas vías de negocio ligadas a la **protección de las personas en los espacios virtuales.**



Generación de **experiencias inmersivas** que simulen eventos de riesgo, **con finalidad preventiva.**



Desarrollo de nuevas **soluciones de ciberseguridad** específicas para el Metaverso.



Creación de nuevos **sistemas de autenticación virtual** basada en tecnología blockchain.



Puesta en marcha de **nuevos modelos formativos** de empleados basados en experiencias inmersivas y **simulaciones libres de riesgo.**



Generación de nuevos puntos de encuentro virtuales para la **atención al asegurado.**



Generación de **nuevos canales de venta y desarrollo de negocio.**



Generación de nuevas iniciativas de **marketing** y fomento de la **imagen de marca.**

03



Nuevos modelos  
de negocio

Una de las consecuencias de la expansión que las fintech vienen experimentando desde los dos últimos años es que, en paralelo, se ha producido una **fragmentación del mercado**, surgiendo ahora una mayor variedad de categorías de servicios y modelos de negocio. Esta situación está haciendo que el **mercado** se vuelva **cada vez más competitivo** y que los grandes agentes tradicionales tengan que dedicar mayores esfuerzos a monitorizar las alternativas que están surgiendo para adoptarlas de forma temprana y evitar posibles disrupciones.

A continuación, vamos a ver algunos de los **modelos de negocio** más **innovadores** que han surgido en los últimos tiempos y que más impacto están provocando ya en el sector, o se espera que lo tengan en un futuro próximo:

## RA Y METVERSO

Aunque los productos aseguradores enfocados al ahorro no son para nada nuevos en el sector, estamos observando una transformación acelerada en la forma en la que dichos productos son ofrecidos, especialmente **en términos de canalidad y experiencia de usuario**. Esta tendencia se está viendo impulsada por la necesidad que las sociedades tienen para encontrar **nuevas formas de hacer frente a la estructura demográfica** cuya pirámide poblacional hace que cada vez sea más complicado el sostenimiento de los sistemas públicos de pensiones.

En este aspecto se están observando desarrollos especialmente en prestaciones como:



Las apps para redondeo automático en las compras.



Planificadores financieros online con experiencias de usuario ágiles y simplificadas.



Plataformas de inversión automatizada.



Robo-advisors y asesores financieros virtuales diseñados para la gestión de activos no solo de grandes patrimonios sino también a escala masiva.



Nuevas herramientas de planificación de la jubilación ofrecidas a empleados a través de modelos B2B.



Nuevas estrategias de canalidad enfocadas a potenciar el acceso a clientes de alto valor a través de redes sociales y plataformas digitales.



## SEGUROS BASADOS EN EL USO (UBI)

Otra de las innovaciones estrella de los últimos años es la relacionada con el desarrollo de nuevos tipos de productos personalizados y basados en **sistemas de precios dinámicos que se customizan según el perfil específico de cada cliente.**

Estas ofertas están teniendo una gran acogida entre los a ya que permiten obtener **ahorros sustanciales en las pólizas** y además **fomentan los buenos hábitos** en cada uno de los diferentes ramos de seguros asociados.

- Por ejemplo, en el caso de la **salud incentivan** las prácticas deportivas, el mantenimiento de un buen estado de forma, las actividades fitness o la alimentación sana y, en general, el mantenimiento de un **buen estado de salud.**
- En el caso de los seguros de auto, monitorizan los hábitos de conducción de cada usuario y premian con mejores pólizas a aquellos conductores que llevan a cabo una conducción más segura, evitando riesgos. Estos seguros cuentan con sistemas capaces de analizar multitud de factores como: la velocidad media, el tiempo y las franjas de conducción habituales, el número de kilómetros recorridos e incluso las aceleraciones y los giros o frenazos bruscos.
- En el caso de los seguros de **hogar**, los avances en domótica y redes de dispositivos IoT ofrecen todo un abanico de posibilidades enfocadas a **monitorizar las actividades dentro de la casa** y evitar riesgos, así como consumos excesivos. Este último aspecto está cobrando un gran

interés en los últimos tiempos, en paralelo al auge de las **smart cities y los nuevos modelos de edificación sostenible**.

Desde el punto de vista de las aseguradoras, dichos modelos insurtech permiten alcanzar también un **ahorro de costes** muy significativo ya que se disminuyen los niveles de riesgo.

Este tipo de seguros **tienen en cuenta cada vez mayor cantidad de factores individuales** y se adaptan a las características y necesidades particulares de cada persona. Por ejemplo, un asegurado que teletrabaja habitualmente, o que se mueve en transporte público, pagará una póliza menor que aquel que utiliza su vehículo personal para ir al trabajo a diario. Nuevamente, este modelo de seguros **se alinea con las nuevas tendencias de fomento de la sostenibilidad** y las prácticas respetuosas con el medio ambiente que están siendo incentivadas por los estamentos públicos a través de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles de la Agenda 2030.

Se espera que el mercado de los seguros basados en el uso crezca un 26,9% a nivel global durante los próximos seis años.

### SEGUROS COMO SERVICIO (IAAS)

Aunque está muy relacionado con el punto anterior, también ha surgido un concepto más amplio relativo a los seguros personalizados, el cual abarca todos aquellos modelos conocidos como Insurance as a Service (IaaS). Estos modelos ofrecen, tanto a particulares como empresas, la posibilidad de **construir productos en base a suscripción, según las necesidades y requisitos particulares** de cada caso.

Se trata de ofertas **100% digitales** que cubren dichos requisitos particulares en todas las diferentes etapas del viaje del consumidor, desde el onboarding a los sistemas de reclamación pasando por el soporte al cliente.

Su operativa se sirve de **modelos algorítmicos** para generar tanto ofertas de precios dinámicos como productos específicos que pueden integrarse a su vez dentro de otras plataformas y ecosistemas digitales, a través de modelos tanto B2B como B2C.

### SEGUROS PARA EL HOGAR INTELIGENTE

Asociados a la expansión de la domótica y el despliegue de las nuevas redes de comunicación 5G y WiFi6, en los últimos tiempos se está produciendo un auge en el desarrollo de **nuevos productos aseguradores basados en la monitorización automatizada del hogar**.

Dentro de este ámbito podemos destacar prestaciones como:

- **Los seguros contra robos y de vigilancia del hogar** basados en la instalación de cámaras inteligentes que, a través de sistemas de visión artificial, monitorizan 24/7 los alrededores de la vivienda del asegurado y envían alertas automáticas en tiempo real, a través del móvil, si detectan alguna actividad sospechosa o que pudiera ser indicio de riesgo.
- **Sistemas inteligentes de detección de incendios.** Similares a los anteriores, incluyen dispositivos conectados detectores de humos que realizan alertas automáticas.

- **Sensores lumínicos:** que automatizan el gasto energético y gradúan las luces en función de la necesidad específica de cada momento, contribuyendo a un menor gasto y un consumo más sostenible.
- **Sistemas inteligentes de detección de aguas.** Diseñados para detectar fugas y enviar alertas automáticas. También permiten mantener los niveles adecuados de humedad y temperatura dentro del hogar.
- **Sistemas de e-Health** basados en domótica que, a través de dispositivos instalados en el hogar, monitorizan parámetros sanitarios de los habitantes de la casa pudiendo incluso tomar muestras de sangre, tensión o temperatura y enviar alertas automáticas a los centros sanitarios de control.

A parte de estas ofertas basadas específicamente en la protección contra riesgos del hogar también se está produciendo una **integración de servicios de valor añadido dentro de la oferta aseguradora**. Es decir, con la finalidad de diferenciarse de la competencia, se están adoptando modelos insurtech que incluyen **paquetes de prestaciones no tradicionales** como pueden ser:

- Los dispositivos robóticos para **limpieza** automática.
- Servicios de **instalación de muebles y mudanzas**.
- Sistemas seguros de recepción de **paquetería**.

Estas ofertas **suelen estar diseñadas en colaboración con terceras partes** de tal forma que en los últimos tiempos han crecido el número de ofertas lanzadas a través de asocia-

ciones con empresas externas como pueden ser las compañías especializadas en servicios o dispositivos de vigilancia.

## SEGUROS DE E-HEALTH

Se trata de seguros de salud **ofrecidos 100% a través de canales online para telemedicina y atención en remoto**. A menudo vienen incorporados también como paquetes de prestaciones adicionales ofrecidas por compañías externas al sector asegurador, como pueden ser las empresas de servicios de telecomunicaciones.

En el periodo postpandemia, debido al incremento de las problemáticas de índole psicológica, se ha observado **un auge especial en los seguros de atención para la salud mental y el apoyo psicológico**, accesibles vías telefónicas, chat o videollamada y que a veces también van acompañados de plataformas digitales con recursos para una buena salud física y mental.

Debido a esta mayor demanda de atención psicológica y servicios sanitarios en general, muchas aseguradoras están trabajando para desarrollar servicios de e-Health más accesibles y cómodos, poniendo **especial foco en la experiencia de cliente**.

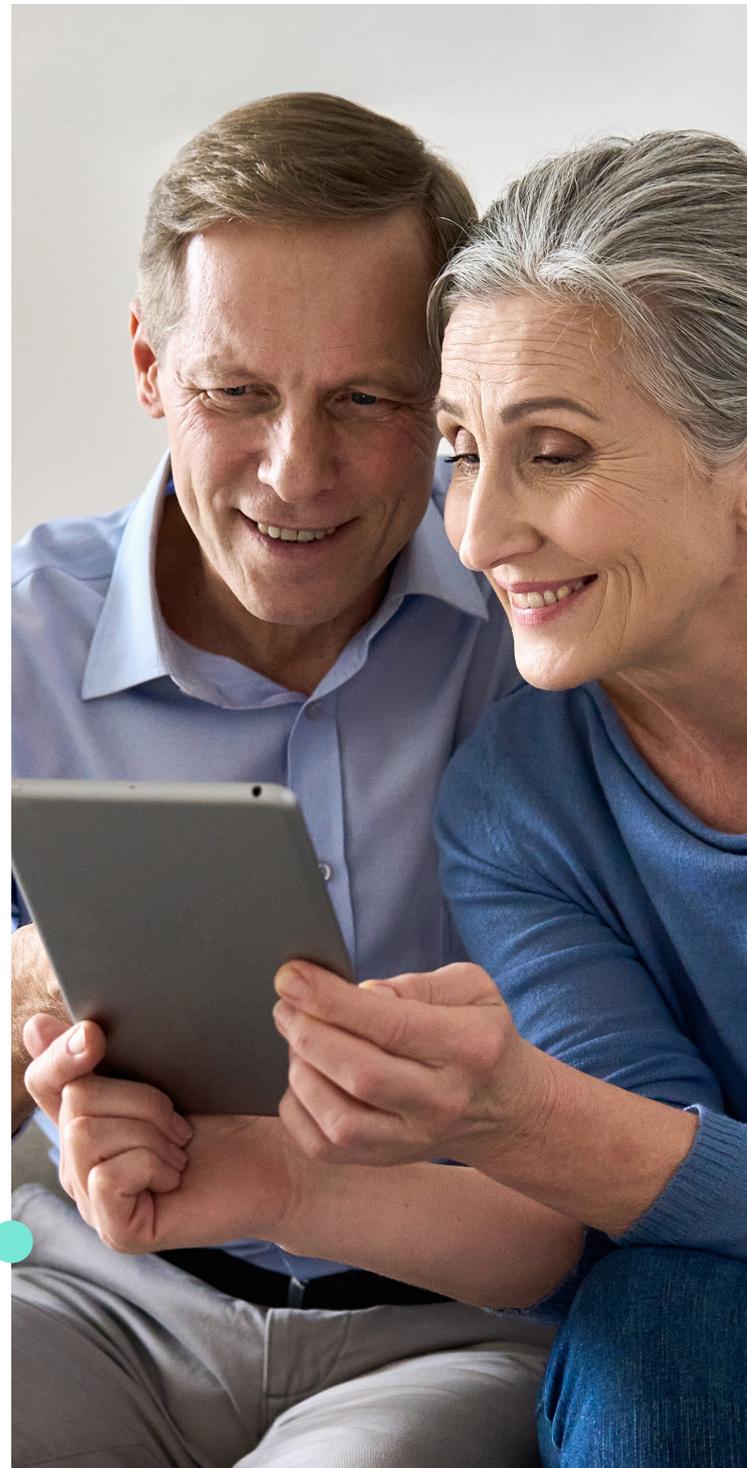
Se espera que el mercado global de la salud digital **crezca más de un 16% interanual hasta el año 2030**.

## CONTRATOS INTELIGENTES PARA ASEGURADOS

Como hemos mencionado anteriormente, blockchain representa una de las mayores disrupciones que la industria aseguradora enfrenta en los últimos tiempos. Este hecho se materializa en el desarrollo de nuevos productos y servicios basados en modelos de negocio como:

- **Pólizas con servicios de registro y protección de datos:** la cadena de bloques permite, por un lado, que los datos del asegurado sean más fiables reduciendo el riesgo de fraude y, por otro, hace que la información contenida sea más accesible, pero preservando la confidencialidad de los datos. Por ejemplo, se están desarrollando modelos de negocio basados en blockchain que ofrecen plataformas digitales de certificación. Estas herramientas garantizan el cumplimiento de determinados requisitos sin necesidad de revelar los datos exactos que corroboran dicho cumplimiento, los cuales pueden ser datos sensibles, personales o confidenciales. Un caso de uso representativo es el sector de la construcción donde está empezando a experimentarse con plataformas blockchain que permiten certificar la procedencia de los materiales necesarios en cada una de las fases de una obra, activar sistemas de pago automático, cuando diversas partes implicadas certifiquen que se han cumplido todos los requisitos para iniciar una nueva fase, o con fines de certificación profesional para poder agilizar la contratación de personal.
- **Seguros inteligentes:** se sirven de los smart contracts para simplificar y agilizar toda la tramitación online de los seguros, desde la contratación pasando por el onboarding y el procesamiento de reclamaciones e incidencias.

- **Reaseguros:** blockchain tiene potencial para digitalizar un proceso, el de la gestión de los riesgos a terceras partes, que anteriormente requería de muchos papeleos y gestiones manuales. Por otro lado, permite eliminar intermediarios para la firma de la adquisición o venta de los riesgos, así como simplificar y agilizar los pagos entre las aseguradoras y las reaseguradoras.



## SEGUROS INTEGRADOS

Formando parte de una tendencia más amplia, conocida como **finanzas integradas**, los seguros embebidos se basan en **contextualizar la experiencia del cliente** y en especial las fases de contratación.

A través de los modelos integrados, basados en **APIs**, los productos aseguradores se pueden ofrecer en otros **canales diferentes** a los puntos de contacto habituales de las aseguradoras, añadiendo canales que el consumidor ya utilizaba antes de recibir la oferta para la realización de otras actividades cotidianas.

Por ejemplo, uno de los formatos más conocidos es el de la oferta de seguros en las **plataformas digitales de reservas de los turoperadores o las aerolíneas**. El modelo integrado busca aquí ofrecer el producto asegurador justo en el momento en el que el consumidor podría necesitarlo, cuando está planificando su viaje, consiguiendo así estar presentes en los momentos clave del viaje de compra. Por otro lado, se logra una mayor adecuación a la demanda del consumidor, precisando la oferta a sus necesidades específicas.

Otro ejemplo representativo son las ofertas de productos en **plataformas de movilidad urbana**, como pueden ser los sistemas de car sharing, ride hailing, patinetes, etc., ofreciendo, tanto a los usuarios como a los propios freelancers conductores de los vehículos, la posibilidad de contratar microseguros para la realización de los viajes y hacerlo justo en el momento de la compra.

Este sistema de integración ofrece un amplio abanico de oportunidades y **sinergias de aplicación con otras tendencias tecnológicas**

**cas como la de las redes IoT**, pudiendo, por ejemplo, implementarse dentro de la operativa digital de los vehículos conectados o las redes de domótica de los hogares inteligentes.

Con respecto a este mercado emergente, se espera que experimente un crecimiento sostenido interanual del 20,7% hasta el año 2029.

## IOT PARA SEGUROS DE AUTO

Gracias a la capacidad que tienen para registrar datos de conducción, los dispositivos IoT pueden ser **de gran utilidad para los peritos** a la hora de dilucidar cómo se ha producido un accidente y llevar a cabo las acciones pertinentes en las reclamaciones por siniestro.

Además, cuando esta tendencia se combina con prestaciones de tecnología blockchain se puede optimizar su uso haciendo que dicha certificación se valide de forma automática y 100% digital, **evitando la duplicidad de informaciones y la necesidad de certificaciones manuales**. Algo que ha hecho que tradicionalmente los procesos de reclamación sean muy costosos en tiempo y recursos operativos.

Por lo tanto, los nuevos vehículos inteligentes, equipados con prestaciones autónomas y dispositivos conectados, pueden permitir desarrollar nuevos productos aseguradores con **una experiencia mucho más cómoda, sencilla, ágil y digitalizada**, evitando las fricciones tanto en los procesos de contratación como en las reclamaciones.

En general, se espera que el mercado de los seguros IoT crezca un 57,1% durante el periodo 2020-2028.

## PANTEONES DIGITALES

Algunas aseguradoras están explorando una nueva rama de decesos enfocada a la posibilidad de crear panteones virtuales donde un asegurado puede dejar su **“legado digital”** y en el que, los familiares o las personas autorizadas según contrato, puedan **visitar sus redes sociales o contenidos virtuales con accesos restringidos**.

Algunas aseguradoras ya están poniendo en marcha iniciativas al respecto mediante la **compra de terrenos en plataformas virtuales**. Sin embargo, las oportunidades que presenta esta tendencia van mucho más allá y abarcan también todo el ámbito de los **seguros para activos criptográficos y NFTs** así como los servicios de **criptocustodia** o la formación para profesionales y empleados en entornos simulados, libres de riesgo.

Otra cuestión importante a explorar por las aseguradoras es el de los modelos de negocio enfocados a **proteger la privacidad y los derechos fundamentales de los usuarios de las plataformas del metaverso**. En este espacio, también se están explorando ya oportunidades de colaboración con las compañías tradicionales de seguridad y vigilancia.

## CRIPTOSEGUROS

Aunque los **activos criptográficos** cuentan con el respaldo de la cadena de bloques, **no están exentos de posibles ataques y hackeos**. Es por este motivo que una de las ramas de la ciberseguridad que está experimentando crecimiento es la de los **seguros de protec-**

**ción y custodia de criptoactivos**, dado que todavía son escasas las opciones que los inversores tienen para asegurar este tipo de activos.

En esta tendencia, tanto los bancos como las grandes aseguradoras tradicionales se encuentran todavía en un estado de exploración dado que, a causa de la volatilidad de ciertos activos criptográficos, pueden ser modelos de negocio con alto riesgo. Por este motivo, se trata de un área de innovación en el que las empresas pioneras están siendo mayoritariamente startups y, a gran escala, **aún se encuentra en una fase incipiente**.

Como vemos en la siguiente gráfica, basada en estimaciones de Research&Markets, se espera que **el mercado global de la gestión de activos criptográficos crezca un 24,5%** interanual hasta el año **2027**.

## SEGUROS DIGITALES D2C

Gran parte de startups insurtech han basado su modelo de negocio en la experiencia digital del consumidor, pero el producto en sí no lo ofrecen ellas si no que está sustentado por compañías más grandes, ya establecidas dentro de la industria tradicional. Sin embargo, cada vez están proliferando más empresas emergentes que eliminan estos intermediarios y pasan a **competir directamente con los agentes tradicionales**, ofreciendo ellas mismas también los productos y no solo la plataforma o los procesos de compra.

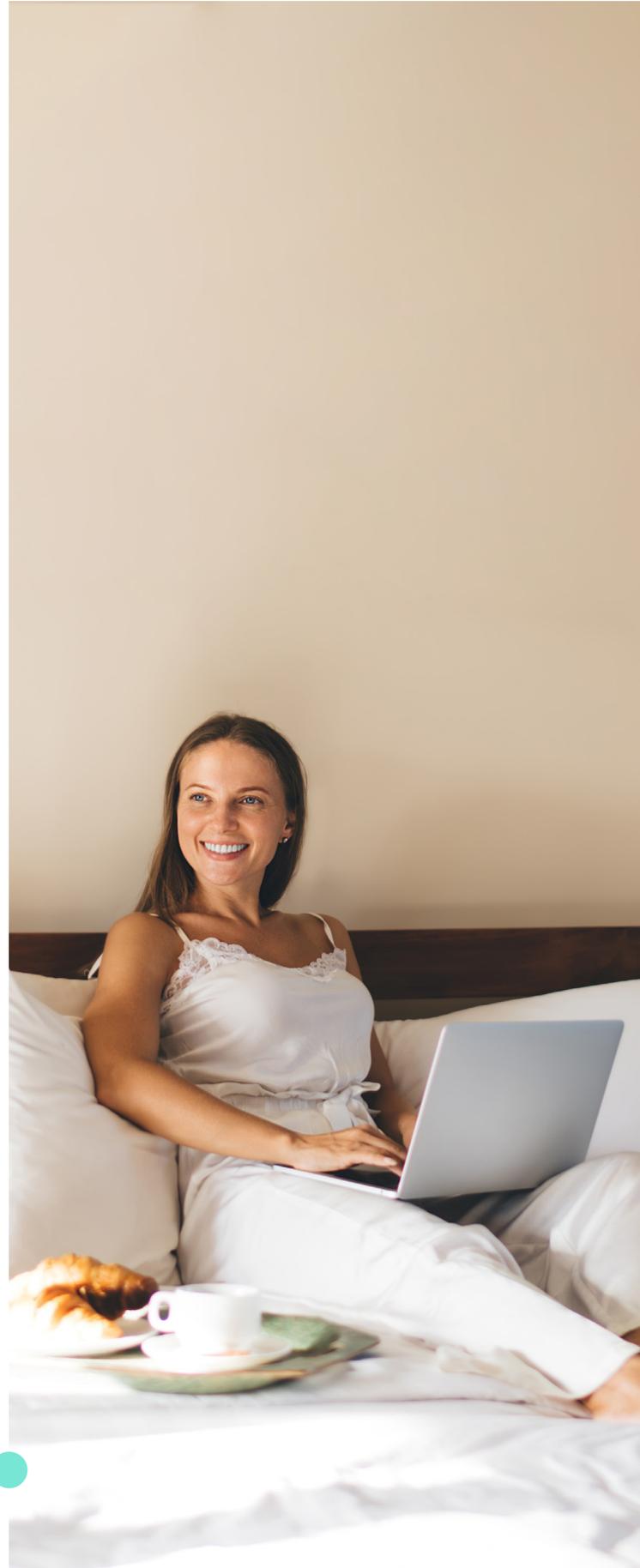
Se espera que estos modelos **D2C (Direct-to-Consumer)** cobren más fuerza en los próximos años y veamos surgir más startups que ofrecen sus propias coberturas a través de **app y operativas 100% móvil**.

## MODELOS SOSTENIBLES

En línea con la tendencia hacia una economía y unos negocios más sostenibles y respetuosos con el medio ambiente, impulsada por los organismos públicos, las aseguradoras pueden adoptar un papel relevante para proteger a sus clientes tanto frente a **desastres climáticos** como a **incumplimientos en las normativas de generación de residuos, huella de carbono o consumo energético**.

En este aspecto, están cobrando auge, por ejemplo, **las herramientas digitales basadas en modelos algorítmicos predictivos**, diseñadas para ofrecer a las empresas de los sectores agrícolas y ganaderos un sistema de protección frente a eventos climáticos adversos como sequías, incendios o inundaciones.

Este mismo modelo también puede escalarse ofreciéndose a particulares como **sistema de protección para el hogar inteligente**, no solo como herramienta de respuesta frente a eventos adversos si no también como **herramienta de modelaje** (Climate Risk Modeling) para optimizar el gasto energético, o llevar a cabo predicciones de consumo en base a las condiciones climáticas de cada momento, aminorando así el riesgo de cometer excesos en el gasto.



04



Desafíos y retos

**E**n cuanto a los factores que podrían limitar la expansión del mercado en los próximos años podríamos mencionar todos aquellos relacionados principalmente con los **aspectos normativos**, los cambios en el **paradigma de consumo**, la **integración de ecosistemas** y las preocupaciones en materia de **seguridad, privacidad y protección de datos**. Veamos, en particular, cuáles son los principales retos que afronta el sector actualmente:

## Marcos normativos

Buena parte de las innovaciones tecnológicas mencionadas aún se encuentran en un estado de **supervisión por parte de los estamentos reguladores y las autoridades públicas**.

Los casos más palpables son la **inteligencia artificial**, que todavía está **sujeta al establecimiento de un marco regulatorio** que delimite hasta qué punto los negocios pueden hacer o no uso de los datos personales para elaborar ciertos modelos de precio o de riesgo, la analítica de datos, los espacios legales dentro de las plataformas virtuales o la normativa relativa al uso de **finanzas descentralizadas (DeFi)** o activos criptográficos desregulados.

Por lo tanto, en los próximos años se irá definiendo hasta qué punto de disrupción llegan estas innovaciones y, por tanto, será un reto para las insurtech poder adaptar sus modelos de negocio a los actuales marcos regulatorios nacionales e internacionales. Entre tanto, **los sandboxes servirán de ayuda para ir testeando dichos modelos**.

## Desconocimiento por parte del consumidor

Aunque es cierto que se ha producido un gran avance en los últimos años, **todavía hay segmentos de consumidores**, especialmente entre aquellos con edades más avanzadas, que desconocen del funcionamiento de los sistemas digitales más avanzados, **y desconfían** de ellos, por lo que siguen prefiriendo la operativa tradicional.

Escalar las ofertas a segmentos de población más grandes, no solo limitados a perfiles avanzados digitalmente o con alto poder adquisitivo es todavía un reto para las insurtech, aunque **en un futuro próximo estas barreras irán desapareciendo** conforme los nativos digitales representen la mayoría de los usuarios objetivo.

## Integración de ecosistemas

Para que el ecosistema insurtech se siga expandiendo, en los próximos años **va a hacer falta también una mayor integración entre plataformas y diferentes ecosistemas** de negocio digital.

La tendencia hacia la colaboración es algo que ya estamos viendo surgir y **prueba de ello es la expansión de los modelos de finanzas integradas**. Sin embargo, para que el sector insurtech siga creciendo aún va a ser necesaria una **mayor colaboración con agentes tanto internos como externos al sector y**



esto se va a dar muy especialmente en áreas como el de la conectividad, la instalación de redes o la fabricación de dispositivos tecnológicos donde va a hacer falta que las aseguradoras contemplen su negocio desde prismas más amplios y ángulos diferentes únicamente a sus procesos internos.

**Las APIs jugarán un papel primordial** en este punto, como facilitadoras de toda esta integración entre insurtechs y terceras partes externas al sector.

## Cambio de paradigma en el servicio al cliente

Todavía hace falta descubrir hasta qué punto está cambiando la forma en que las personas consumen y llevan a cabo sus actividades en los entornos digitales. Las disrupciones tecnológicas cada vez se están sucediendo con mayor rapidez e impacto. Este hecho **obliga al sector insurtech a estar preparado para afrontar cambios drásticos y constantes**, con la suficiente capacidad de resiliencia, especialmente en todo aquello que tiene que ver con los cambios en la demanda de experiencia de cliente.

05



Conclusiones

De cara a los próximos años se espera que el ecosistema insurtech siga experimentando **crecimientos** tanto en su **volumen de negocio** como en las inversiones recibidas por parte de los fondos de capital riesgo. Este crecimiento estará espoleado por el auge de las siguientes **tecnologías disruptivas**:

- **Inteligencia artificial** y algoritmos de **Machine Learning**.
- **Internet de las Cosas** y las redes de sensores y dispositivos conectados.
- **Blockchain** y nuevos modelos de **criptoactivos**.
- **Cloud computing**.
- **Realidad virtual y aumentada**.

La incorporación de estas nuevas tendencias tecnológicas se materializará especialmente a través de la proliferación de los siguientes modelos de negocio insurtech:



**Seguros digitales D2C.**



Seguros basados en el uso **(UBI)**.



Seguros como servicio **(IaaS)**.



Prestaciones de **salud digital**.



Apps y herramientas digitales para el **ahorro**.



Soluciones blockchain y **seguros inteligentes**.



**Seguros integrados** o embebidos.



**Seguros IoT** con especial énfasis en el ramo de **automóvil**.



Seguros basados en la conectividad del **hogar inteligente**.



**Criptoseguros** y servicios de **gestión de activos criptográficos**.



Soluciones de **modelaje sostenible** y prevención del cambio climático.



**Soluciones de RV Y RA** y nuevas prestaciones basadas en el metaverso, como los **panteones digitales**.

En cuanto a los retos y desafíos que las insurtech tendrán que afrontar en los próximos tiempos destacan:



La necesidad de **adaptarse a los marcos regulatorios** aún por definir en lo relativo a disrupciones tecnológicas como la inteligencia artificial o la realidad virtual.



El **desconocimiento y la desconfianza** hacia las herramientas digitales que todavía existe en ciertos segmentos de consumidores de seguros.



La **integración de sistemas digitales** que hace necesaria una mayor colaboración con agentes tanto internos como externos al sector.



Los **constantes cambios de hábitos y patrones de demanda** entre los consumidores, los cuales, unidos a los eventos disruptivos globales, obligan al sector a contar con un elevado nivel de resiliencia.



