

# Insurtech y desastres naturales

Insurtech y desastres naturales es nuestro tema del día. Como ya dijimos en un post previo, las compañías de seguros tradicionales, en general, aún trabajan con elementos rudimentarios en sus procesos. Las [insurtech](#) llegaron para agilizar procesos, extender las herramientas digitales no solo al monitoreo de las condiciones ambientales y estructurales sino al manejo de la data respectiva.

La recurrencia de desastres naturales ha dejado a las aseguradoras indefensas ante la escala de algunos siniestros. Las Insurtechs podría ayudarlos a lidiar mejor con los incidentes. La transición está en marcha.

A nivel mundial, nos enfrentamos a una cantidad sin precedentes de desastres climáticos: tormentas, inundaciones, [tornados](#), olas de calor, incendios, terremotos. En 20 años, el costo de los desastres naturales se ha disparado. Si los países más afectados económicamente son Estados Unidos, China y Japón, entre otros. El rescate en tiempos de crisis es la esencia de la industria aseguradora.

Pero, para cumplir con esta misión, debería ser un motor de transformación tecnológica, argumentan algunos observadores. Sin embargo, los seguros siguen luchando por encontrar el modelo que les permita aprovechar los desarrollos tecnológicos para una mejor calidad de servicio. Aquí es donde entran las Insurtech.

¿Cómo? Al trabajar con las compañías de seguros, aumentarían la eficiencia, al tiempo que les daría a las aseguradoras la oportunidad de enfocarse en la personalización y la empatía.

Sin duda, la tecnología sería un activo si observamos que incluso hoy en día es difícil para el sector gestionar un gran volumen de siniestros (el número de siniestros puede llegar en algunos casos a decenas de miles por día).

Las aseguradoras deben ser rápidas y eficientes para determinar qué asegurados se han visto afectados, con qué gravedad y cobertura máxima. También necesitan encontrar una manera de reducir el riesgo porque, en la mayoría de los casos de desastres naturales, el daño tiende a empeorar después de que ocurre el desastre.

En resumen, cuanto más rápido intervenimos para limitar los daños causados por el desastre, levantando barreras protectoras o cubriendo un techo dañado, por ejemplo, más se reduce el costo del desastre. Sin embargo, debe calificarse: si la tecnología puede optimizar los procesos, es posible que no funcione después de un desastre climático, ya que Internet y las líneas eléctricas generalmente no están disponibles!

Dicho esto, si Insurtech no soluciona todo, puede facilitar considerablemente la tarea de las aseguradoras.

## De big data a chatbots



Insurtechs puede proporcionar instrumentos y medios para satisfacer las necesidades de los asegurados afectados. Hoy en día existe una plétora de tecnologías, pero deben considerarse con mesura. Los drones, por ejemplo, desplegados por Insurtech durante desastres, permiten evaluar de manera segura un desastre a gran escala e iniciar fases de inspección de daños en áreas que de otro modo serían inaccesibles.

Aunque este modelo de servicio goza de cierta popularidad, no es una solución sostenible. Para las aseguradoras, tener pilotos de drones en su fuerza laboral sigue siendo

prohibitivo. El servicio bajo demanda WeGoLook, una red internacional especializada en la recopilación de datos y que se encarga de tareas de campo a medida, permite el uso de pilotos de drones en una situación de crisis de forma ad hoc.

A pesar de todo, algunas aseguradoras se resisten a recurrir a un tercero por temor a perder el control sobre el nivel de servicio ofrecido. Los chatbots también pueden ser un medio eficaz.

El uso de chatbots para reclamos o preguntas frecuentes permite a las aseguradoras abrir un archivo de reclamo en solo unos minutos o brindar respuestas a preguntas urgentes como: «¿Cómo se sellan sus ventanas para limitar los daños causados por tormentas?» o «¿qué hacer si la propiedad ha sido dañada como resultado de un incendio?».

Aunque estas herramientas no pueden reemplazar la interacción humana para los asegurados que deseen hablar con un experto «en vivo», siguen siendo intuitivas.

## **La colaboración es necesaria**

En resumen, si la tecnología ha sido parte de la estrategia de respuesta a desastres naturales de las aseguradoras durante varias décadas, hasta ahora carecían de la tecnología que permitiera cambiar verdaderamente la situación. La lista de insurtechs es larga y entendemos que puede haber obstáculos para su adopción.

Las Insurtechs desarrollan una gama de soluciones que responden a varios casos de uso en lugar de proporcionar una respuesta específica a escenarios concretos. Se trata, de hecho, de las aseguradoras que aún conocen mejor su sector y sus clientes, pero sin poder seguir el ritmo tecnológico que imponen las start-ups. Por tanto, es necesaria la colaboración.

Al trabajar juntos, las insurtechs y las aseguradoras pueden implementar herramientas a medida para acelerar la innovación, hacer que el ciclo de vida de los seguros sea más eficiente y mejorar el servicio al cliente. Dada la frecuencia de daños causados por desastres naturales, las aseguradoras deben aprovechar el poder de insurtech para convertir la promesa de la industria en pólizas de seguro efectivas.

Leer también: [¿Podrán las fintech reemplazar a los bancos tradicionales?](#); [¿Qué es fintech y para qué sirve? Ejemplos;](#) [Cuidado con el impacto de la ciberseguridad en SEO](#)