


Implementación de tecnologías en el sector asegurador “insurtech”

Implementation of technologies in the insurance sector “insurtech”

Leidy Cristina Cardona Giraldo  ¹

María paulina Fajardo Sánchez  ²

Yeyson Eduardo Yepes Molina  ³

Elizabeth Viasus  ⁴



DOI: <https://doi.org/10.26495/z64mt088>

Resumen:

El objetivo de esta investigación estuvo relacionado con la indagación sobre la implementación de las tecnologías en seguros Insurtech en países de los continentes americano, europeo y asiático y la percepción de los usuarios de Seguros en Bogotá Colombia, teniendo en cuenta que la transformación digital se ha convertido en un factor decisivo para el desarrollo de la industria aseguradora, impulsada por la necesidad de renovar los procesos y mejorar la experiencia del cliente. Se aplicó una metodología de corte cualitativo; en primer lugar, una indagación a nivel general de la temática, y la aplicación de un formulario tipo encuesta, que permitió evaluar la percepción y el nivel de conocimiento de los usuarios de seguros en Bogotá con respecto al uso de estas herramientas. La muestra incluyó funcionarios del área comercial y usuarios de pólizas, hombres y mujeres de 18 a 48 años, seleccionados mediante muestreo por conveniencia. La combinación de la encuesta y la revisión de documentos proporcionó una visión integral de estas tecnologías y sus implicaciones en el sector financiero. Los resultados muestran que la implementación de tecnologías Insurtech tiene un impacto positivo al automatizar procesos y mejorar la experiencia del cliente, aunque se debe mejorar la percepción de valor de los productos aseguradores. En conclusión, la industria aseguradora está experimentando una transformación digital significativa, impulsada por la necesidad de adaptarse a las expectativas cambiantes de los clientes y ofrecer productos más personalizados y eficientes.

Palabras clave:

Analítica de datos, aplicaciones, finanzas, riesgo, seguros, startups.

¹ Fundación Universitaria los Libertadores, Bogotá, Colombia, lcgiraldo@sena.edu.co

² Universidad Santo Tomas- Universidad La Gran Colombia, Bogotá, Colombia, mpfajardos@sena.edu.co

³ Fundación Areaandina (estudiante), Bogotá, Colombia, eduardoyepesmolina06@gmail.com

⁴ Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Bogotá, Cundinamarca, Colombia, eviasus1@soysena.edu.co

Abstract

The objective of this research was related to the investigation of the implementation of Insurtech technologies in insurance in countries of the American, European, and Asian continents and the perception of insurance users in Bogotá, Colombia. This is in consideration that digital transformation has become a decisive factor for the development of the insurance industry, driven by the need to renew processes and improve the customer experience. A qualitative methodology was applied; first, an inquiry at a general level of the topic, and the application of a survey form, which allowed evaluating the perception and level of knowledge of insurance users in Bogotá regarding the use of these tools. The sample included commercial area officials and policy users, men and women aged 18 to 48, selected through convenience sampling. The combination of the survey and document review provided a comprehensive view of these technologies and their implications in the financial sector. The results show that the implementation of Insurtech technologies has a positive impact by automating processes and improving the customer experience, although the perceived value of insurance products needs to be improved. In conclusion, the insurance industry is undergoing significant digital transformation, driven by the need to adapt to changing customer expectations and offer more personalized and efficient products.

Keywords:

Data analytics, applications, finance, risk, insurance, startups

1. INTRODUCCIÓN

El sector asegurador en Colombia ha demostrado ser un pilar de crecimiento económico y estabilidad social. En el año 2023, se observó un notable incremento del 21.47% en la industria, impulsado por seguros de daños, seguros de personas y seguridad social. Este auge se refleja en la predominancia del seguro de automóviles, que actualmente representa el 35.25% del total de ventas, evidenciando la confianza y la necesidad de protección en la movilidad de los colombianos.

Paralelamente, se han implementado programas de educación financiera en seguros, liderados por la Federación de Aseguradores de Colombia (FASECOLDA) y su iniciativa 'Viva Seguro'. Estos programas buscan iluminar el panorama de las coberturas disponibles, simplificar el proceso de reclamaciones y asistencias, y en última instancia, acercar más a los ciudadanos a una cultura de prevención y seguridad.

En respuesta a los desafíos contemporáneos, las compañías aseguradoras han invertido significativamente en el desarrollo de nuevas tecnologías. La pandemia sirvió como catalizador para la modernización de la industria, acelerando la implementación de canales innovadores de atención al cliente. Estos avances buscan no solo mejorar la experiencia del usuario sino también satisfacer sus necesidades inmediatas, aprovechando la tendencia actual hacia la información accesible, la comodidad y el servicio personalizado.

A pesar de las inversiones económicas significativas en la captación de clientes, emisión de nuevos negocios y otros procesos clave, persiste la necesidad de evaluar las aplicaciones tecnológicas globales y su potencial integración en el mercado asegurador colombiano. Según Paola Aldaz, CEO de Mastercard Colombia, en su intervención en el congreso Insurtech de 2019, es crucial que las empresas abracen la transformación digital y los nuevos modelos de negocio.

La velocidad del cambio tecnológico supera nuestra capacidad de adaptación, lo que requiere la creación de ecosistemas digitales que faciliten la automatización y contribuyan a la calidad de vida de las personas. Además, Aldaz señala que el sector asegurador debe enfrentar la percepción negativa de sus productos, a menudo vistos más como un gasto que como un valor agregado. Por ello, es imperativo mejorar el entendimiento de los perfiles y necesidades de los clientes mediante la analítica de datos, desarrollando productos digitales a medida que satisfagan las demandas específicas de cada segmento del mercado (Aldaz, 2019).

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Insurtech Latinoamérica

El ecosistema Insurtech en Latinoamérica, viene creciendo en los últimos años, dado los avances que realizaron derivados de la pandemia COVID 19 en el año 2020. Para el año 2022 se evidencia un crecimiento del 22% y en promedio 393 Insurtech han sido creadas. El sector asegurador a nivel Latam informa sobre una inversión aproximada de 391 MUSD (Millones de dólares) en desarrollos tecnológicos para sus procesos, liderado por Brasil, liderando este nuevo mundo de Open Insurance (o Sistema Abierto de Seguros), que le permite al usuario de productos y servicios de seguros o planes de pensiones complementarios el intercambio de su información entre diferentes empresas (Bertin, 2022). Las empresas siguen realizando esfuerzos para la aceleración de ofertas y experiencias digitales enfocadas al cliente, el acceso a los servicios desde cualquier dispositivo, el crecimiento de comercialización por medio del comercio electrónico se refleja que el 66% de los compradores prefieren hacerlo de manera digital (Foundry, 2021). Aunque Brasil sigue siendo el país suramericano con más participación en creación de startups en Seguros, se evidencia que Colombia viene creciendo en un 62% en los últimos años, siendo el país con mayor desarrollo ecosistema Insurtech en la región; con la llegada de Insurtech de otros países y creaciones a nivel local. (Bertin, 2022).

2.1.2. Chile

Para el año 2022 Chile cierra con un total de 29 Insurtech y 3 Startups, representados de la siguiente manera: las Insurtech están dedicadas a la distribución digital, servicios para aseguradoras e intermediarios y nuevos modelos de negocio. Por su lado los startups incluyen emprendedores que han desarrollado soluciones tecnológicas, que, si bien, aportan a la industria aseguradora, son soluciones más transversales y aportan valor a múltiples industrias (Chile, 2021).

Algunas de las Insurtech chilenas están destinadas a temáticas como:

- Prospección de clientes
- Suscripción
- Comercialización
- Emisión
- Cobros
- Servicio al cliente
- Fidelización
- Siniestros

Insurtech representativas en Chile:

1. 123 seguro: Productos Autos, vida y Pyme.
2. AccuHealth: Orientación Médica, cuidados y bienestar.
3. Asegura Online: Seguro de mascotas, Celulares, seguro por kilómetro, recomendador de seguros de vehículos.
4. Compara Online: Comparador digital de seguros.
5. Garantía Segura: Seriedad de la oferta, Cumplimiento del contrato, correcto uso del anticipo, correcta ejecución de la obra.
6. LISA Insutech: Salud, hogar, soat, autos, banca seguros.
7. SATCAP: Productos de operación flotas de carga, cargas peligrosas, transporte interurbano.
8. Selyt: Canal de venta commerce y habilitación tecnológica.

Asociación gremial Insurtech Chile. (Chile, 2021)

2.1.3 Brasil

Brasil hace parte de uno de los ecosistemas Insurtech con el 37% de participación en la región, con propuestas de valor innovadoras dirigidas al desarrollo comercial de Brokers de seguros, o dirigidas a nichos especiales de mercado, como lo son las coberturas todo riesgo de celulares, canales de distribución y venta digital entre otros (Terry, 2023).

De acuerdo con ThreePoints Informe Insurtech: “El principal problema de las startups brasileñas es que no tienen trascendencia más allá de sus fronteras. Analizando el ecosistema Insurtech de Brasil, nos encontramos con que el 6% de sus empresas buscan desafiar los modelos de negocio tradicionales, con innovaciones como el modelo “pay when you drive” o modelos “peer to peer insurance”. El 38% se centran en los modelos disruptivos de distribución, generalmente brokers online. El 56% restante se centra en modelos colaborativos que aporten a la cadena de valor, como por ejemplo aplicaciones que ayuden a reducir costes judiciales u otras que aporten soluciones a los brokers. Este 56% en Brasil contrasta con el 33% de este segmento en el total de Latinoamérica, llegando a la conclusión de que las Insurtech brasileñas están centradas en propuestas de valor pequeñas y bien definidas.” (Rodriguez & Perez, 2020).

2.1.4 Colombia

Mediante la festividad de los 45 años de FASECOLDA se da inicio al seminario virtual Insurtech Colombia 2021. Partiendo de espacios académicos sobre las oportunidades, retos y amenazas que involucran activamente las estrategias e integración del desarrollo del ecosistema asegurador, exponiendo su sostenibilidad y competitividad, ocasionando pérdidas proporcionales de clientes, incluso se puede evidenciar el constante reto de evolucionar en la industria aseguradora colombiana a partir de la adaptabilidad de las necesidades de los usuarios desarrollando soluciones innovadoras que se acoplen a sus expectativas con el fin de anticipar los cambios emergentes en el ecosistema tradicional. Así, las Insurtech y aseguradoras deberán orientar sus intereses a un modelo de propósitos convergentes, ofreciendo un portafolio de productos y servicios exitosos aumentando la confianza e interacción del consumidor frente a la demanda de estos (Calderon, 2021).

La compañía Sura piensa en convertirse en la mejor Insurtech latinoamericana para el año 2025, desarrollando nuevos productos basados en persona necesidad y estilo, permitiendo que cualquier

persona interactúe con Seguros Sura en todo momento, las 24 horas en segmentos desatendidos y a nuevos mercados, como los de energías renovables, turismo, agro, gamers, construcción, nuevas soluciones de movilidad, entre otros, proyectando así conseguir 2,6 millones de clientes de los cuales 1,8 estarán concentrados directamente en Colombia (Sierra, 2022).

En Colombia las Insurtech permiten que la tecnología facilite la innovación al sector financiero para proporcionar seguridad a los diferentes sectores del mercado, sin importar la edad, permitiendo así que la era digital sea cada vez más necesaria; así encontramos las siguientes Insurtech más representativas de Colombia.

1. Wesura permite disfrutar servicios personalizados protegiendo el celular, bicicleta, mascota, computador, tablet, entre amigos 100% online.
2. Sekure está Insurtech permite integrar seguros y asistencias en el mundo digital.
3. Seguro Canguro Permite adquirir el seguro del vehículo ajustando el mismo a la necesidad del cliente.
4. QueSeguro Busca y permite proteger Planes de EPS de manera ágil y rápida.
5. Finesa Especializada en créditos y pólizas de vehículo.
6. SoftSeguros facilita el seguimiento de procesos que realiza un agente de seguros para controlar las pólizas, siniestros y su renovación (Analitik, 2022).

3.1 Insurtech Norteamérica

3.1.1 Canadá.

En efecto el ecosistema del seguro asume en la actualidad un reto tremendamente valioso, como es la adaptación de sus procesos de transformación, tratamiento y operaciones a la gran demanda de los clientes y usuarios, donde es cada vez más exigente. Sin embargo, la entrada de innovaciones tecnológicas en la industria aseguradora ha permitido un ingreso a nuevos jugadores que hasta hace poco no eran considerados como figuras relevantes en el campo del Seguro. Se trata, de las Insurtech, que son un conjunto de las grandes empresas de seguros tradicionales, compañías tecnológicas y startups, debido a que complementan las carencias y déficit de las aseguradoras, apuntando a nuevas soluciones y enfoques para la mejora de aspectos como la eficiencia operativa, la creación de nuevos productos o el avance del time to market; de igual forma, las tecnologías que operan son: Big data, IA, IoT, Blockchain o Cloud Computing con el fin de ofrecer nuevos servicios y productos a sus clientes (Abril, 2020).

Previamente se examina un análisis histórico del desarrollo, tanto de Fintech como Insurtech en el contexto canadiense, donde se evidencia el poco agrado por los consumidores y un retraso digital en el sector asegurador del país, y, aun así, con esta afirmación, los esfuerzos regulatorios en Canadá se encuentran con un enfoque más común hacia las tendencias Fintech, dejando una brecha de disrupción en las tecnologías aplicadas al sector asegurador Insurtech, haciendo a un lado los problemas legales que surgen particularmente del sector Insurtech. Asimismo, se debe proporcionar más atención al desarrollo y equilibrio que permita la innovación en el sector Insurtech promoviendo la fidelización (Wilamowicz, 2019).

En cuanto al desarrollo de tecnologías de la información y la importancia en el ámbito socioeconómico ha generado un cambio global denominado “Revolución industrial”. Así, se plantean situaciones y brechas de las que se pueden desplegar todo tipo de daños en el ecosistema digital; donde la gestión de riesgos se efectúa por medio de las Insurtech que responden a los actuales sistemas tecnológicos como economía colaborativa, inteligencia artificial y blockchain; evidenciando que el sector asegurador está modificando sus políticas y modelos comerciales, encaminándose a la importancia de la ciberseguridad como parte integral de la gestión del riesgo

tecnológico, transfiriendo su financiamiento mediante innovaciones incorporadas por Insurtech (Jimeno Muñoz, 2019).

3.1.2 Estados Unidos.

Insurtech, o tecnologías aplicadas en seguros, se evidencia que es un sector en constante crecimiento en Norteamérica. En estados Unidos, se encuentran 15 empresas Insurtech que se localizan activas participando en el mercado al ritmo, incluyendo a Oscar y Brigh Health, que han obtenido un financiamiento total de 1.600 millones de dólares. Además, los sistemas de gestión de agencias de seguros se han mejorado para lograr eficiencias de procesos mediante datos, plataformas, atención digital, cobertura inteligente, algoritmos y monitores; donde se busca mejorar y modernizar las interacciones con el cliente (Estas son las 15 insurtech que marcan el ritmo en Estados Unidos, 2021).

Según Braun Alexander & Schreiber Florian destacan que el sector Insurtech permanece creciendo a un ritmo implacable, debido al gran número de participantes. Por otro lado, se evidencian que las insurtech se acogen al panorama de las startups, destacando dos aspectos de las Insurtech en el 2017. En primer lugar, las actividades todavía se enfocan en el punto de distribución del ecosistema de la industria, obteniéndose que los portadores de riesgo están comenzando a ser más comunes en el medio. En segundo lugar, no se muestra casi ninguna innovación real del modelo de negocio, ya que nuevas empresas existentes están motivando sus enfoques a la industria con patrones de “comercio electrónico” o “digitalización”. Así, señalando la estrategia de Insurtech como categoría facilitadora, incorporando la cooperación como la reacción de alternativas de los titulares, para la mayoría de los escenarios (Braun, 2017).

3.2 Insurtech Centro América

3.2.1 México.

En la actualidad se están creando nuevos modelos de negocio, acompañados de Aseguradoras y reaseguradores, tomando una parte del riesgo desde la creación de nuevos productos asumiendo parte de los riesgos. Por su parte los reaseguros se llevan a cabo por medio de ciclos y capacidad catastrófica de los riesgos a nivel general, las Insurtech buscan desarrollar estrategias a largo plazo y no influenciada por los ciclos de riesgo, de la mano de la transformación digital por medio de inversión estratégica (López, 2021).

La transformación digital busca la integración de varias tecnologías con el fin de brindar y mejorar la propuesta de valor hacia el consumidor, de igual manera los cambios culturales en las regiones, obligan a las empresas a buscar constantes innovaciones y creaciones de productos que satisfagan las necesidades del cliente y que a su vez mejore la calidad de vida de los colaboradores por medio de optimización de procesos, es por esto que México, en la actualidad desarrolla startups con enfoque en sector asegurador, algunas de ellas dedicadas a la analítica big data que ayuda a la identificación de posibles riesgos a los que se exponen los clientes y al diseño de productos de acuerdo a patrones de uso, siendo más efectivos y predictivos en el momento de la ocurrencia del siniestro (Velázquez & Hernández, 2020).

Martínez (2020), afirmó que gracias a la habilidad de la innovación que exponen las Fintech se ha podido expandir la aplicación de las nuevas tecnologías digitales en un gran aumento de los nuevos modelos de negocios en México, generando un gran cambio en el sistema financiero tradicional. Allí se busca adecuar los productos financieros a través del uso de las nuevas tecnologías enfocadas al mejoramiento de las interacciones entre las instituciones de tecnología financiera (Insurtech). Además, el sector asegurador presenta una gran oportunidad en el aprovechamiento

de las nuevas herramientas digitales, siendo indispensable hacer frente a la interacción y experiencia de los usuarios con la protección y privacidad de la información con la estrategia de los ecosistemas online, seguros on-demand, portales digitales y el uso de data analytics que buscan optimizar la gestión de riesgos emergentes en el ecosistema Insurtech.

La inteligencia artificial busca que las máquinas aprendan de la experiencia, y que realicen tareas similares a las humanas, de esta manera se programan tareas específicas procesando grandes cantidades de datos, así las cosas, las aseguradoras mexicanas están realizando un panorama efectivo del riesgo. Lo primero es realizar la cuantificación precisa del riesgo con nuevas fuentes de datos, evaluar continuamente el riesgo envolvente, análisis de la dinámica de mercado, el cliente y la tecnología, control y prevención de riesgo, aplicación de biometría para prevenir suplantación, la tecnología es indispensable para continuar con la inclusión de los usuarios al sistema asegurador (Velázquez & Hernández, 2020).

Algunas de las categorías Insurtech más reconocidas en México son:

Salud (Health): las aplicaciones vinculadas al sector salud son complementos a la actividad aseguradora que permiten, entre otras cosas, resolver dudas anónimas de forma online con médicos especialistas (Rodríguez & Perez, 2020).

Productos (Products): con la aplicación de las nuevas tecnologías se puede llegar a realizar pólizas a medida (Rodríguez & Perez, 2020).

Servicio al cliente (Customer Service): son aquellas Insurtech que dan soporte al cliente (Rodríguez & Perez, 2020).

Canales de distribución (Distribution): cuanto más transparente es un mercado, más opciones hay para elegir y se hace necesario diferenciarse de la competencia para poder sobrevivir (Rodríguez & Perez, 2020).

Infraestructura de seguros (Insurance infrastructure): en este ámbito se incluye empresas que trabajan con software e infraestructura tecnológica relacionada con la función aseguradora (Rodríguez & Perez, 2020).

3.3 Insurtech Europa

De acuerdo con la revista digital iproup, Europa vislumbra la aparición de los primeros grandes gigantes Insurtech en sectores como: seguros de salud (por ejemplo, la francesa Alan), seguros de responsabilidad civil (la inglesa Zego), software como servicio para aseguradoras (la también francesa, Shift Technology). Así, “El mapa Insurtech europeo se encuentra centrado en el Reino Unido (40%), Alemania (29%) y Francia (18%), que atrajeron más del 85% de la financiación desde 2016. Países como Italia, Países Bajos o España solo captaron el 2%, aunque en este último la inversión crece mes tras mes.” (¡ProUP, 2021).

Tras la pandemia generada por el COVID 19, las aseguradoras como la Insurtech, lograron la digitalización en sus procesos para que todo fuere más ágil con ello permitió a las compañías trabajar tecnologías como la nube, el móvil y las aplicaciones, con preferencia por los negocios centrados en la personalización de los seguros, los agregadores, las plataformas y los comparadores. (¡ProUP, 2021).

Palomo (2021), informa que las Insurtech han surgido como campeonas en este espacio y son responsables de algunas de las transformaciones digitales más interesantes del boom tecnológico europeo, según recoge Insurtechdigital.com. La lista FUTURE 50 detalla las Insurtech de Europa que están superando las expectativas en cuanto a las últimas tendencias del sector y por qué el modelo de las Insurtech de “el cliente primero, la tecnología (muy cerca) después” ha asaltado el mundo de los seguros. La compañía Asistensi fundada en España quien figura en el puesto 14 trabaja para abrir soluciones de seguros de salud con prioridad digital para que los inmigrantes

puedan seguir cuidando de sus familiares y seres queridos en su país. Por otro lado, la compañía Docline fundada en 2015 en España en el listado de las Insurtech figura en el puesto 47 ya que brinda soluciones de telemedicina con grandes planes de expansión a profesionales sanitarios, hospitales, aseguradoras, empresas farmacéuticas y corporaciones.

3.4.1 España

En primer lugar, Insurtech en España es un grupo de empresas jóvenes o ‘startups’ que aplican innovación, transformando digitalmente las tecnologías al negocio de los seguros para ampliar su cobertura. Entre ellos, la posibilidad de utilizar muchas herramientas analíticas que les permiten comprender mejor a los usuarios para desarrollar campañas y productos a la medida. Como consecuencia del crecimiento de startups Fintech provoca que la competencia sea más dura y la industria de seguros se vuelve más atractiva (Aguilar Sánchez, 2020).

La compañía MAPFRE consiguió arrebatarse la primera posición en el ramo de automóviles a su principal competidor, La Unión y el Fénix 1997. Por otro lado, la compañía TIREA se creó con el fin de promover el uso de tecnologías las cuales ofrecían a las compañías aseguradoras servicios informáticos a través de un sistema integrado que aseguraba la calidad y la seguridad de la información. Por otro lado la transformación digital en España tuvo impacto entre los años 1959 – 1985, debido a que los empresarios centraron sus esfuerzos en mejorar la gestión e incrementaron la productividad de las compañías por que la informatización en la gestión de las pólizas y las múltiples ventajas que introdujeron las incipientes nuevas tecnologías de la información y la comunicación, lograron una comercialización más eficiente de sus productos a través de nuevos canales de distribución, como la venta directa telefónica o el canal banca (Aguilar Sánchez, 2020).

Miguel Peláez y Fernando Onrubia directores del trabajo fin de grado hablan de la oportunidad de introducir la empresa ValueDrive en España que se dedica a implementar sistemas de telemetría que miden diferentes parámetros de conducción, principalmente a través de una aplicación con el objetivo de dar un valor adicional y con ello reducir el precio del seguro de coche de cualquier usuario y mejorar la rentabilidad de las compañías de seguros, al mismo tiempo que les permite analizar la sensibilidad e identificación de variables críticas. El enfoque que tendrá la compañía ValueDrive de España es la de automóviles personales y ciclomotores de cuatro ruedas, la cual explotará el mercado por que tiene capacidad para medir y procesar cada vez más datos, mejorar los precios de los seguros de los vehículos, la rentabilidad y reducir la tasa de accidentes de tráfico (Muñoz Magro, 2022).

El periódico español el Economista informa sobre las siete Insurtech más destacadas de su país. Se evidencia que el sistema financiero español está fomentando la creación de iniciativa Insurtech con el apoyo del sector asegurador y todos sus años de experiencia (Gómez, 2022).

- **Cobee** es un startup español que desarrolla una herramienta para la gestión administrativa de planes de retribución flexible (Gómez, 2022).
- **Cleverera** es la primera neoaseguradora digital de España que ofrece seguros innovadores para vehículos y hogar (Gómez, 2022).
- **Coventia** es un startup pretende revolucionar el sector de los seguros de vida (Gómez, 2022).
- **Hello Auto** es una neoaseguradora que proporciona seguros más económicos a aquellos que conducen mejor (Gómez, 2022).
- **Livetopic** es un startup que adapta el seguro de vida a las necesidades del cliente, haciendo un análisis personalizado (Gómez, 2022).

- **Cuideo** es una insurtech que han desarrollado un sistema de matching que permite unir y poner en contacto a cuidadores y usuarios en pocas horas (Gómez, 2022).
- **Weecover** es la insurtech que tiene propuesta de embedded insurance y propone la integración del seguro en cualquier proceso de compra, con tecnología que ofrecen seguros con activación al instante (Gómez, 2022).

Suiza , Philippe Regazzoni habla que en la insurtech suiza Toni Digital Fundada en 2017, recauda 12,5 millones de dólares liderada por un consorcio de inversores, donde trabaja con varias aseguradoras, como Munich Re, Helvetia, Vaudoise, Assista y ERV, ofreciendo distintas coberturas, cualquier tipo de seguro en un tiempo récord y por medio de la financiación incrementa en su plataforma tecnologías y múltiples programas en mercados europeos, permitiendo el aumento en su equipo de ventas, suscripción e ingeniería para satisfacer las expectativas y demandas de los clientes (González, 2023).

3.4.1 Francia

Descartes Underwriting, la Insurtech francesa especializada en soluciones de seguros corporativos enfocados a los riesgos climáticos, quiere revolucionar a través de una oferta de productos que cubre todo a nivel de catástrofes naturales y exposiciones a riesgos emergentes. Todo esto utilizando una combinación de datos e inteligencia artificial para impulsar la innovación en un entorno de riesgos en constante evolución y desafiar a los modelos de seguros tradicionales (Jiménez, 2022).

3.4.2 Alemania

Las 5 empresas Insurtech más innovadoras de Alemania como lo son CLARK aplicación fácil, simple y rápida, ELEMENT Insurance AG, líder en digitalización de seguros, permiten actuar como portador de riesgos, incluida la liquidación de siniestros, en todos los países de la UE. Luko, seguro de hogar al alcance de todos, incluyen contenido del hogar, responsabilidad privada, por perros y bicicletas. Omnius, permite la automatización de reclamos de extremo a extremo, ayudan a reducir los costos del proceso hasta en un 35%, aumentando la satisfacción y la eficiencia del cliente. Simpleurance GmbH: desarrolla innovadoras soluciones de venta cruzada en el proceso de compra de las tiendas online y permite gestionar todos sus seguros en sus smartphones, de forma fácil y sin ningún tipo de papel (Monteiro, 2022).

3.4.2 Reino Unido

En el Reino Unido existe la plataforma de Zego, con sede en Londres, los clientes pueden comprar pólizas de seguro por hora, día, semana o mes, según la necesidad, permitiendo pagar por lo que necesitan, haciendo más asequible y accesible para quienes se encuentran en la economía informal. Fundada en 2016, Zego ofrece productos, que incluyen seguros de automóviles comerciales, seguros de responsabilidad civil y seguros de accidentes personales, así como productos adicionales en cobertura de averías y protección de equipos. Esta compañía ha expandido sus operaciones a España, Italia y Francia. Todo esto por su reconocido enfoque innovador y ha ganado varios premios, incluido el Premio a la innovación de Insurtech y el Premio a la innovación y la tecnología de Insurance Times (England, 2023).

4. METODOLOGÍA

Teniendo en cuenta los objetivos formulados en la presente investigación, su planteamiento metodológico será de tipo cualitativo. El planteamiento metodológico de tipo cualitativo, “utiliza la medición de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en

el proceso de investigación” (Hernandez Sampieri y otros, 2006).

Del enfoque cualitativo se utilizará la técnica de encuestas para describir, recopilar, analizar datos no numéricos, evidenciar y observar experiencias y conocimientos, a través de un muestreo aleatorio por conveniencia. Las unidades de análisis son los trabajadores del sector financiero en tres compañías aseguradoras donde en promedio se cuenta con 3000 empleados, para lo cual se aplica fórmula que arroja tamaño de la muestra 200 encuestas aplicadas en las personas que poseen productos de seguros en la actualidad. Para los cuestionarios se utilizará un formulario digital diseñado en Google formularios.

5. Resultados

Encuesta; Insurtech en Colombia (Tecnologías aplicadas al sector asegurador)

Personas encuestadas:

1. Se representan con el 59% Mujeres y 41% Hombres.

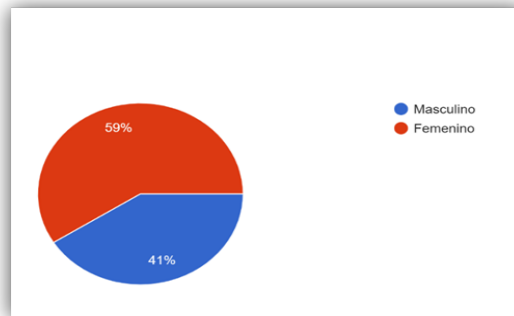


Figura 1. Personas encuestadas. Fuente: Elaboración propia.

Edades: Estos datos proporcionan una visión general de la distribución de las edades de las personas encuestadas en la muestra, siendo así, el grupo más numeroso de 18 a 25 años, que representó el 42,8% de los encuestados. Le siguió el grupo de 26 a 36 años, con un 31,5% de participación. El grupo de 37 a 48 años representó el 19,7% de los encuestados, mientras que aquellos mayores de 48 años conformaron el 6,1% restante.

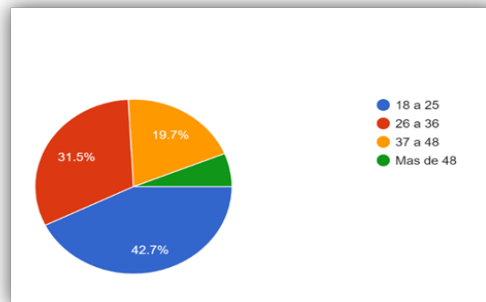


Figura 2. Edades. Fuente: elaboración propia.

¿Qué compañías Aseguradoras conoce?

Con el ánimo de determinar la variedad de compañías aseguradoras que conocen los usuarios de Bogotá, se analiza en la gráfica 3 los resultados que arroja: El 84,3% de los encuestados afirma conocer Seguros Bolívar, el 43,8% de los encuestados indica conocer Seguros Mundial, el 88,8%

de los encuestados afirma conocer Sura, el 53,4% de los encuestados indica conocer Seguros Mapfre, el 29,2% de los encuestados afirma conocer Zurich , el 52,2% de los encuestados indica conocer Allianz el 60,7% de los encuestados afirma conocer Axa Colpatría, el 52,8% de los encuestados indica conocer Liberty. Por último, el 18% de los encuestados afirma conocer Cardif.

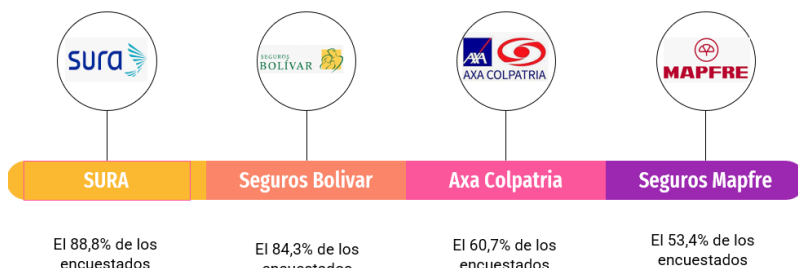


Figura 3. Reconocimiento de Aseguradoras parte 1.
Fuente: Elaboración propia.

Reconocimiento de Aseguradoras parte 2.

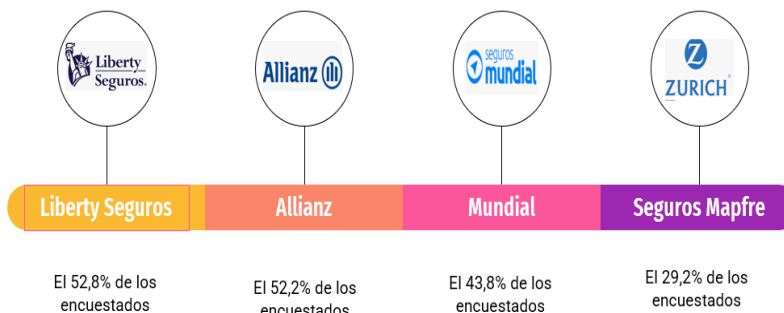


Figura 4. Reconocimiento de Aseguradoras parte 2.
Fuente: Elaboración propia.

¿Qué productos de seguros conoce?

En la pregunta sobre los productos de seguros que conocen los encuestados se evidencia: El Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito es conocido por el 92.7%, el Seguro de vida es conocido por el 74.7%, el Seguro todo riesgo de Automóviles es conocido por el 73,6%, el Seguro de Salud es conocido por el 66%, el Seguro de exequias es conocido por 63.5% y el Seguro de Hogar es conocido por el 54.5% de los encuestados.

Conocimiento de Seguros

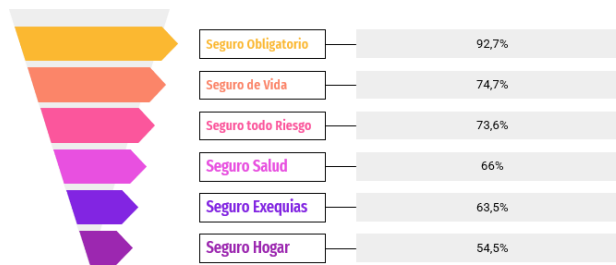


Figura 5. Productos del Sector Asegurador. Fuente propia.

¿De qué manera accede a la compra de seguros?

Según la pregunta, de qué manera accede a la compra de seguros, el 64% de los encuestados utiliza los canales tradicionales de distribución de seguros, el 46.8 % utiliza plataformas web de las compañías aseguradoras, el 36.5% de los encuestados utiliza productos de Banca seguros, el 19.1% utiliza Apps y cotizadores virtuales, y el 15.2% utiliza productos de seguros que se comercializan en grandes superficies y recibos de servicios públicos.

Acceso a compra de seguros

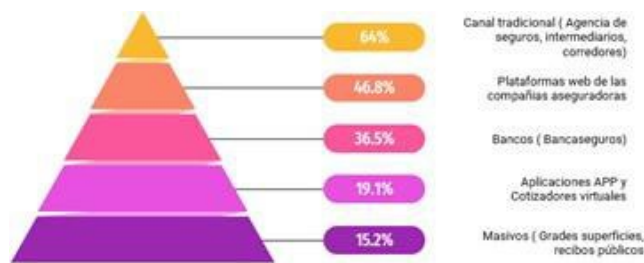


Figura 5. Acceso a compra de Seguros. Fuente propia.

¿De qué manera realiza el pago de sus seguros?

En la pregunta sobre la manera en que realizan los pagos de seguros las personas encuestadas, se encuentra que el 66.9% utiliza pasarelas de pago PSE, que el 47,2% realiza los pagos en Bancos, el 24.7% utiliza puntos de pago como baloto, supermercados, droguerías, etc., el 19.1% pagan a canales tradicionales de intermediación, y el 18.5% paga con débito automático.

Pago de Seguros



Figura 6. Forma de pago de seguros. Fuente propia.

Innovación y desarrollo tecnológico en el sector asegurador

Con relación a la innovación tecnológica en el sector asegurador, los encuestados responden: el 60.7% considera que el sector está innovando en el desarrollo tecnológico en los procesos de cotización, compra y manejo de siniestros de pólizas de seguros.

Innovación y Desarrollo

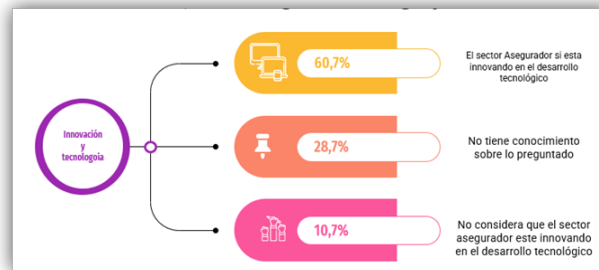


Figura 7. Innovación y desarrollo tecnológico. Fuente propia.

Conocimiento acerca de las Insurtech colombianas.

Se indaga sobre el conocimiento de las Insurtech (Aplicaciones y Tecnologías que se manejan en el sector asegurador). El 27% de los encuestado conoce We Sura (Comercializa seguros), el 23.6% conoce Finesa (Financiera de pólizas), el 18% conoce viva express (Cotizador vida), el 15,2% conoce Seguro Canguro (Cotizador y comercialización de pólizas de autos), el 15,2% conoce 123 Seguros (Cotizador y comercialización de pólizas de autos), el 12,9% conoce Soft Seguros (Administración de procesos de intermediación), entre otros.

Insurtech en Colombia



Figura 8. Insurtech en Colombia. Fuente propia.

Adquisición de productos por medio de las insurtech y procesos

Con respecto a la pregunta si está de acuerdo con adquirir productos de seguros por medio de las insurtech, el 44.4% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 28.7% está de acuerdo, el 20.2% está totalmente de acuerdo.

Adquisición de productos con Insurtech

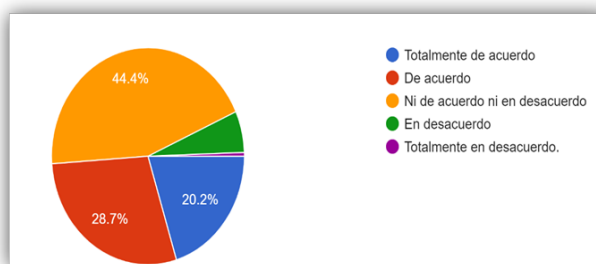


Figura 9. Adquisición de productos de seguros. Fuente propia.

Procesos que les gustaría tramitar por medio de las Insurtech.

En cuando a los procesos que los encuestados quieren tramitar por medio de las Insurtech, se encuentra que: el 70.2% les gustaría realizar solicitudes de asistencias de las pólizas de seguros, el 54.5% les gustaría adquirir pólizas por este medio, el 40.4% les gustaría presentar y tramitar siniestros, el 57.9% les gustaría realizar los pagos de las pólizas, y el 23% le gustaría tener Telemedicina.

Procesos de preferencia de tramite con Insurtech

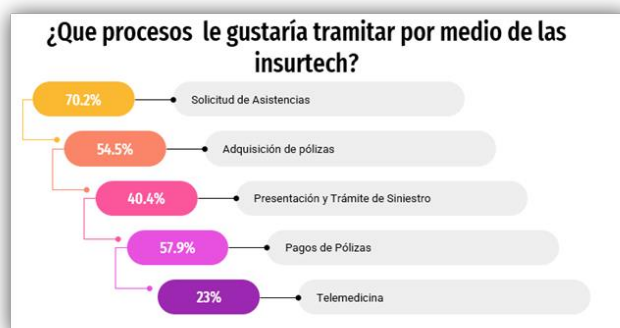


Figura 10. Procesos que los usuarios de seguros les gustaría tramitar por medio de las Insurtech. Fuente propia.

5. DISCUSIÓN

La implementación de tecnologías Insurtech es fundamental para el sector asegurador en diferentes países, por eso, la transformación digital es esencial para mantener la competitividad y brindar soluciones innovadoras a los usuarios de seguros. Por cierto, se concluye que la implementación de tecnologías Insurtech está generando impactos positivos en el sector asegurador, pues permiten una mayor automatización de los procesos, mejoran la experiencia del cliente y ofrecen productos más personalizados, adaptados a las necesidades específicas de cada sector. Sin embargo, se identifica la necesidad de mejorar la percepción de valor de los productos aseguradores, utilizando análisis de datos para comprender mejor las necesidades del cliente y desarrollar productos digitales más atractivos.

Las Insurtech permiten que se identifiquen variables críticas para desarrollar, procesar y mejorar los canales de información que le permitan al cliente escoger el mejor modelo a la hora de elegir

cualquier seguro a la mano, estas permiten a las compañías mejorar y desarrollar todos los seguros con el cual obtienen un crecimiento por medio de la transformación digital logrando la comercialización con mayor eficiencia en canales como la telefonía y la banca. En toda Europa las aseguradoras por medio de las Insurtech lograron después de la pandemia que la digitalización de sus procesos fuese más ágil en los medios tecnológicos por medio de la nube, móviles, aplicaciones y plataformas para obtener la personalización de su seguro.

6. CONCLUSIONES

La industria nos lleva a adquirir cada vez más experiencia por medio de variadas y diversas tecnologías, para logra que cada día se minimice y prioricen los procesos que demanda toda la parte aseguradora con la recopilación de bases de datos y con las inversiones que el sector está haciendo, permite que se vuelva más dinámico e interesante a la hora de adquirir cualquier seguro, Así las cosas, se identifica que algunas personas tienen conocimiento de las Insurtech, sin embargo sigue siendo más confiable la adquisición de los productos por los canales tradicionales, se requiere más divulgación de estas según la respuesta al instrumento aplicado en la ciudad de Bogotá. Por otra parte, la inclusión de desarrollos tecnológicos, plataformas y aplicaciones vienen creciendo vertiginosamente a nivel mundial, Latinoamérica por su parte viene moviendo más de 391 MUSD en el último año, con manejo de startups de servicios de seguros y financieros, generando de esta manera una evolución y la agilidad en los procesos de cotización, emisión, trámite de siniestros entre otros, por medio de las Insurtech, permitiendo que las personas tengan más acceso y conocimiento de los productos de seguros en Colombia.

REFERENCIAS

- ¡ProUP. (2021). Mundo insurtech: las startups de seguros ya alcanzan cifras récord en Europa. *¡ProUP*
| Empleo 4.0 | Sector en alza .
- Abril, B. B. (2020). La revolución de las insurtech en el seguro. *Boletín de Estudios Económicos*, 75(230), 219-249.
- Aguilar Sánchez, J. (2020). *El Impacto del Fenómeno Insurtech en el Sector Asegurador Tradicional Español*.
- Aldaz, P. (JUN de 2019). *FASECOLDA* . Obtenido de <https://www.fasecolda.com/eventos/memorias/memorias-2019/insurtech-colombia-2019/memorias/>
- Analitik, V. (2022). Este es el top 20 de las insurtechs de Colombia. *Valora Analitik*. Bertin, H. (2022). LATAM INSURTECH JOURNEY. *Digital Insurance Latam*, 13.
- Braun, A. &. (2017). *The current InsurTech landscape: Business models and disruptive potential*.

- Obtenido de I. VW HSG Schriftenreihe.
- Calderon, J. S. (2021). Insurtech Colombia 2021: Reflexiones del ecosistema asegurador. *Revista Fasecolda*, (183), 74-79.
- Chile, I. (2021). Memora Anual 2022 . *Insurtech Chile* .
- England, J. (2023). Top 10 insurtechs based in continental Europe. *Insurtech*.
- Estas son las 15 insurtech que marcan el ritmo en Estados Unidos*. (15 de Octubre de 2021). Obtenido de 100% SEGURO.
- FASECOLDA. (2023). *Estadísticas del Sector Asegurador* . Bogota: <https://www.fasecolda.com/fasecolda/estadisticas-del-sector/>.
- Foundry, E. D. (2021). El momento de la Transformación Digital Apis y aplicaciones en 2022. *Google Cloud* , 1-2.
- Gómez, O. J. (2022). Las 'insurtech' españolas que conquistan el sector asegurador. *elEconomista.es*.
- González, P. (2023). La insurtech suiza Toni Digital recauda 12,5 millones de dólares. *FUTURE. Blog de innovación en seguro by inese* .
- JIMÉNEZ, M. (2022). Seaya y Mundi Ventures entran en la 'insurtech' francesa Descartes, que capta 107 millones. *CincoDías 45*.
- Jimeno Muñoz, J. (2019). Jimeno Muñoz, J. *Derecho de daños tecnológicos, ciberseguridad e insurtech*, 1-311.
- López, O. E. (2021). Insurtechlatamforum. *INSURTECH MEXICO*, (pág. <https://www.insurtechlatamforum.com/>). MEXICO.
- Martínez, I. J. (Abril-Junio de 2020). MÉXICO FINTECH. INNOVACIÓN FINANCIERA EN PRODUCTOS DE SEGUROS (INSURTECH). *Revista contribuciones a la economía* .
- Monteiro, L. (2022). 5 innovative InsurTech companies in Germany. *IBS intelligence Global FinTech Perspectives* .
- Muñoz Magro, C. (2022). Análisis de viabilidad técnica y comercial de la Insurtech Valuedrive. Palomo, G. (2021). Estas son las 50 insurtechs más innovadoras de Europa. *FUTURE. Blog de Innovación en Seguros by inese*.

- Rodriguez, M., & Perez, A. (2021 de 06 de 2020). MÉXICO FINTECH. INNOVACIÓN FINANCIERA EN PRODUCTOS DE SEGUROS (INSURTECH. *INSURTECH SEGUROS A UN CLICK DE DISTANCIA*. Obtenido de INSURTECH SEGUROS A UN CLICK DE DISTANCIA : <https://www.threepoints.com/estudios/informe-insurtech-seguros-a-un-clic-de-distancia>
- SIERRA, C. S. (2022). Suramericana lanzará insurtech y proyecta 2,6 millones de nuevos clientes en Latam. *La República* .
- Terry, H. (05 de 2023). *La realidad de InsurTechs en Brasil frente al resto de América Latina*. Obtenido de The Digital Insurer. Retrieved: <https://www.the-digital-insurer.com/es/the-reality-of-insurtechs-in-brazil-vs-the-rest-of-latin-america/>
- Velázquez, I. J., & Hernández, R. (2020). MÉXICO FINTECH. INNOVACIÓN FINANCIERA EN PRODUCTOS DE INSURTECH. <https://www.eumed.net/rev/ce/2020/2/innovacion-financiera-seguros.pdf>.
- Wilamowicz, A. (2019). *The great FinTech disruption: InsurTech*. Obtenido de Banking & Finance Law Review.