



Shift

SHIFT INSURANCE PERSPECTIVES

VOL.1 2021

www.shift-technology.com/es

NOTA DEL EDITOR

Bienvenidos a la edición V1 2021 de Shift Insurance Perspectives (Perspectivas de Shift sobre los seguros). Probablemente se haya percatado de que nuestra publicación ha cambiado de nombre. Cuando lanzamos la primera edición de Shift Technology Fraud Insights en abril del 2020, Shift era una empresa muy diferente. Se nos conocía por utilizar la inteligencia artificial (IA) para ayudar a las aseguradoras a detectar el fraude oculto en sus procesos de reclamos. También se empezaba a reconocer el trabajo de la empresa en el ámbito de la automatización de siniestros. En los tres primeros informes Shift Technology Fraud Insights se reflejaba la prioridad de la empresa sobre los aspectos ya mencionados.

En la actualidad, Shift ofrece a las aseguradoras de todo el mundo un conjunto de productos que permite aplicar herramientas de IA para la automatización y la optimización de decisiones en todo el ciclo de vida de la póliza. Además de ayudar a las aseguradoras a detectar el fraude en los reclamos, las estamos apoyando en la transformación digital con la automatización de los reclamos de siniestros; en la reducción de las pérdidas en los reportes de siniestros y el reembolso de importes deducibles del asegurado, con la detección de subrogación; en la mitigación del impacto de la firma de pólizas comprometidas, con la detección de fraudes en la suscripción y en la supervisión del ecosistema general, la contribución al mantenimiento del cumplimiento, con la detección de delitos financieros.

La evolución de nuestra empresa ha dado lugar a una evolución de este informe. No cabe duda de que seguimos siendo expertos conocedores del fraude a los seguros y las tendencias del fraude que afectan a las aseguradoras de todo el mundo. Sin embargo, también podemos ofrecer perspectivas valiosas más allá del fraude.

En esta primera edición del informe Shift Insurance Perspectives, nos centramos en las tendencias que se dan en el proceso de reclamos. Analizamos la rapidez con la que las aseguradoras cierran los reclamos y cuáles han sido las tendencias de estos datos durante los últimos cinco años. Parte de esta evaluación se centra en las tendencias relacionadas con el número de reclamos que se cierran en una semana.

También nos fijamos en la cantidad de dinero que se reembolsa a los asegurados cuando registran un siniestro y examinamos las diferencias entre los reclamos de automóvil y de propiedad. En alusión al impacto que el covid-19 ha tenido (y está teniendo todavía) en el sector de los seguros, también analizamos el momento en que los datos sobre los reclamos de automóvil empezaron a volver a la normalidad, con especial énfasis en Francia y España, donde la movilidad se redujo en un grado considerablemente mayor debido a los confinamientos.

Por último, valoramos si la intervención de los profesionales de reclamos (por así decirlo, el número de veces que se «toca» el siniestro desde el PADP hasta la resolución) afecta a la rapidez con la que se cierra dicho siniestro o reclamo.

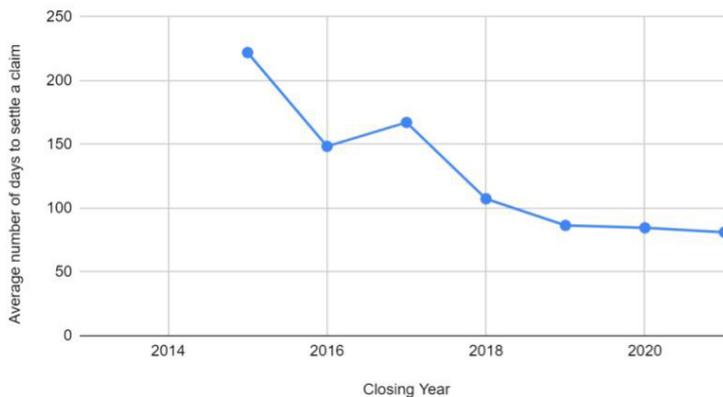
Enviamos un agradecimiento especial a Adrien Lina, miembro del equipo de ciencia de datos de Shift, que ha sido fundamental en el desarrollo de esta publicación.

¿CUÁNTO SE TARDA EN RESOLVER UN RECLAMO O SINIESTRO?

Las aseguradoras han venido realizando un esfuerzo por ofrecer una experiencia de cliente excepcional a los asegurados. No cabe duda de que la capacidad de resolver reclamos de forma precisa, justa y en un tiempo razonable es fundamental en cualquier estrategia de experiencia del cliente. Al observar los datos relacionados con el tiempo medio transcurrido entre el PADP y la resolución, vemos que, en general, los reclamos se cierran con más rapidez en la actualidad que hace cinco años.

Curiosamente, se producen desviaciones importantes en los deltas al comparar las tendencias en los reclamos de automóvil frente a los reclamos de hogar/propiedad. En los últimos cinco años, el tiempo medio empleado en resolver un reclamo de automóvil se ha reducido desde aproximadamente siete meses a cinco meses, un 34 %. La reducción en el tiempo de resolución de los reclamos de propiedad, aunque se ha producido, no ha sido tan drástica. Hace cinco años, los reclamos de propiedad tardaban un tiempo medio de 5.4 meses en resolverse, frente a los 5.2 meses de la actualidad, una modesta reducción del 3 %. Al analizar la diferencia de este cambio del tiempo empleado en resolver un reclamo según la ubicación geográfica, observamos que las aseguradoras de EE. UU. han reducido el ciclo de vida medio de las reclamaciones en aproximadamente un 60 % a lo largo de los últimos cinco años, mientras que las aseguradoras europeas han recortado el tiempo de procesamiento en aproximadamente un 5 %.

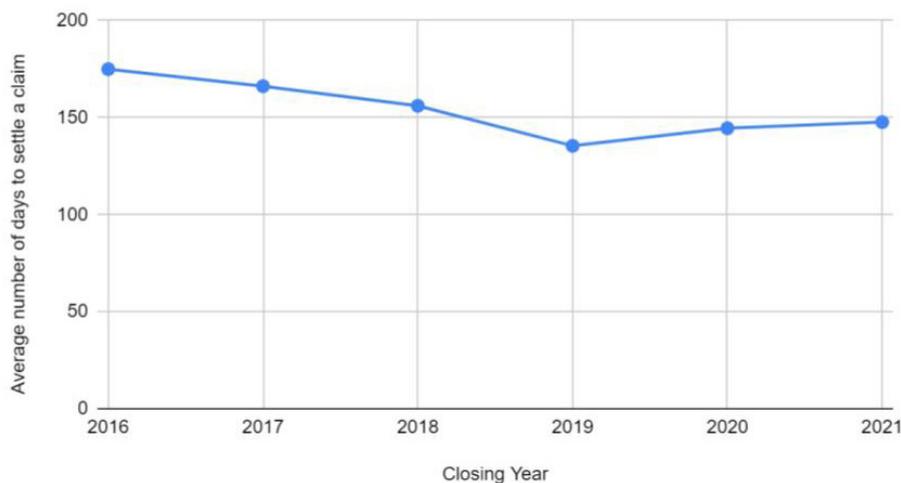
La tendencia más interesante que percibimos en los datos es, probablemente, el creciente porcentaje de reclamos que se cierran en una semana. A nivel global, observamos que un 17 % de los reclamos de automóvil y un 16 % de los reclamos de hogar/propiedad se resuelven en una semana. Si analizamos estas tendencias por ubicación geográfica, las aseguradoras de EE. UU. cierran de media un 28 % de los reclamos en una semana. Las aseguradoras europeas presentan una media del 12 % en cuanto a reclamos cerrados en una semana. Podemos establecer la teoría de que las iniciativas para impulsar el procesamiento directo, los siniestros con intervención reducida o sin intervención y otras estrategias de automatización de reclamos están teniendo un impacto positivo en las tasas de tiempo empleado en la resolución por parte de las aseguradoras.



NÚMERO MEDIO DE DÍAS DESDE EL NOLF HASTA LA LIQUIDACIÓN - EE.UU.

Las aseguradoras liquidan una media del 28% de los siniestros en una semana.

NÚMERO MEDIO DE DÍAS ENTRE EL FNOL Y LA LIQUIDACIÓN - AUTO



EL COSTE DE LOS RECLAMOS

Vemos que las aseguradoras están llevando a cabo un esfuerzo conjunto para encargarse de que los reclamos de los asegurados se paguen en un tiempo razonable. Pero, ¿cuánto dinero recuperan los clientes cuando registran un reclamo? Los datos muestran que, en todo el mundo, los reclamos de automóvil son cada vez más por cantidades más pequeñas. A lo largo de los últimos cinco años, el valor medio de los siniestros de automóvil se ha reducido en algo más de un 30 % hasta llegar a poco menos de 3000 USD por reclamo.

Por su parte, los reembolsos de los siniestros de hogar/propiedad muestran la tendencia contraria. Desde 2015, el valor medio de los reclamos de propiedad ha aumentado en casi un 160 % hasta llegar a poco menos de 5500 USD.

Al observar el total de los valores de los

siniestros en Estados Unidos y Europa, encontramos algunas diferencias interesantes. Con un valor total de reembolso por reclamo de aproximadamente 10.000 USD, las aseguradoras de EE. UU. han experimentado un aumento de casi el 4 % a lo largo de los últimos cinco años. Las aseguradoras europeas, por su parte, presentan un ligero descenso de aproximadamente el 3 % en el valor total de reembolso por reclamo.

EL IMPACTO DE LA COVID-19 EN LOS SINIESTROS

El sentido común nos indica que los reclamos al seguro y, en especial, los de automóvil descendieron durante una pandemia mundial, más aún cuando los gobiernos nacionales y regionales impusieron restricciones de movimiento. Y esto es lo que confirman los datos.

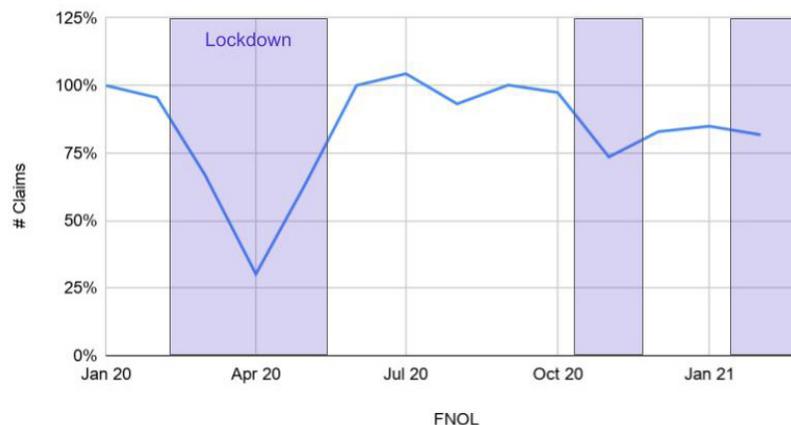
En EE. UU. Entre enero y marzo del 2020 (el periodo tomado generalmente como inicio de la pandemia) el volumen de reclamos descendió en casi un 35 %. En junio del 2020, el volumen de reclamos había comenzado a volver a niveles normales y, a fecha de enero de 2021, el volumen de siniestros reportados había rebotado a niveles parecidos a los de enero del 2020.

Los datos dibujan un panorama ligeramente diferente en cuanto al volumen de reclamos en Francia y España. En Francia, donde las medidas de confinamiento más estrictas comenzaron en marzo de 2020, observamos un descenso del 33 % en el volumen de siniestros reportados entre enero y marzo de 2020. Para abril de 2020, el volumen de reclamos había descendido en casi un 70 % desde el comienzo del año. Cuando, entre principios y mediados de junio de 2020, el primer confinamiento finalizó, se produjo un aumento de más del 230 % en el volumen

de siniestros reportados. No obstante, Francia decretó un segundo confinamiento en noviembre de 2020 con el que el volumen de reclamos cayó en un 26 %. Cuando este segundo confinamiento finalizó a mediados de diciembre, el volumen de reclamos remontó ligeramente (en un 15 %) hasta finales de enero del 2021.

Los conductores de España vivieron un único confinamiento desde marzo hasta junio del 2020. Al igual que en EE. UU y Francia, la pandemia y las consiguientes recomendaciones y obligaciones de quedarse en casa influyeron de forma importante en los volúmenes de siniestros reportados. Entre enero y marzo del 2020, el volumen de reclamos se redujo en casi un 35 % en España. En abril del 2020, la reducción en el volumen de reclamos era de un 66 %. El volumen de reclamos comenzó a volver a niveles normales en junio de 2020, cuando finalizó el confinamiento en España.

IMPACTO DE COVID-19 EN LA CAPACIDAD DE TRAMITACIÓN DE SINIESTROS - FRANCIA



¿ENTENDEMOS QUE LA INTERVENCIÓN DEL GESTOR DE RECLAMOS IMPLICA UN RETRASO EN EL PROCESO?

Si observamos las anotaciones de gestores de reclamos asociadas a un siniestro reportado, podemos hacernos una idea del número de veces que se ha intervenido en ese reclamo entre el PADP y la resolución. Dado que los datos indican que los reclamos se cierran con más rapidez que hace cinco años, podríamos suponer que los profesionales de los reclamos intervienen en ellas con menos frecuencia. Curiosamente, dicha suposición es falsa. En los reclamos de automóvil, las

intervenciones se han mantenido bastante estables en una media de 11 interacciones. En el caso de los reclamos de hogar/ propiedad, el número de intervenciones incluso se ha duplicado de cuatro a ocho "Toques". En cualquier caso, parece que las estrategias que se están implementando para mejorar la eficiencia del proceso de reclamos, como la implementación de tecnologías para la automatización de reclamos, están funcionando.

CONCLUSIONES

Tras el punto de venta, el proceso de reclamos representa la principal oportunidad para las aseguradoras de crear una buena impresión en los asegurados. La capacidad de resolver un siniestro de forma precisa, rápida y justa es fundamental a la hora de cumplir las expectativas del cliente y crear una relación de fidelidad a largo plazo. La buena noticia es que las aseguradoras innovadoras no solo responden a este hecho, sino que lo absorben por completo e implementan estrategias que convierten la modernización del proceso de reclamos en parte central de su negocio. Ya estamos viendo cómo estos esfuerzos dan sus frutos.

SOBRE SHIFT:

Shift Technology ofrece las únicas soluciones de detección de fraude y automatización de reclamos nativas de AI creadas específicamente para la industria global de seguros. Nuestras soluciones SaaS identifican el fraude individual y de red con el doble de precisión que las ofertas de la competencia y proporcionan orientación contextual para ayudar a las aseguradoras a obtener resoluciones más rápidas y precisas de cada siniestro. Shift ha analizado cientos de millones de siniestros hasta ahora, y fue nombrado por CB Insights como uno de los Top 100 Global AI 2018.

**PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN,
POR FAVOR VISITE WWW.SHIFT-TECHNOLOGY.COM/ES**