



MAPFRE y Shift Technology unen fuerzas para reinventar la experiencia en las reclamaciones de los clientes

La aseguradora española está diseñando nuevos procesos respaldados por la tecnología de automatización de reclamaciones de la reconocida start-up de inteligencia artificial (IA).

MAPFRE y la start-up parisina Shift Technology han unido esfuerzos para transformar radicalmente la forma en que los clientes tramitan las reclamaciones de seguros. Shift, que ya irrumpió con fuerza en el mundo de los seguros con su aclamada solución de IA contra el fraude, saca partido ahora de su experiencia en este campo para crear una solución de reclamaciones avanzada integral. En colaboración con MAPFRE, la entidad busca ofrecer una experiencia inmediata, cercana y transparente.

Numerosos estudios demuestran que presentar una reclamación de seguros es, a menudo, un proceso complicado para los clientes, que suele llevar más tiempo de lo previsto. Después de notificar el siniestro a su aseguradora, los clientes indican que les resulta difícil completar los diferentes pasos del proceso de reclamación. Señalan, además, que la cantidad de información necesaria resulta en ocasiones abrumadora y que no están seguros de cómo se resolverá todo. Una experiencia de reclamación negativa es el principal motivo por el que los clientes cambian de aseguradora. Desde el punto de vista de la compañía, la situación no es mucho mejor: procesar las reclamaciones consume mucho tiempo y un buen número de recursos. La participación humana es importante, incluso en los casos más sencillos, y aumenta cuando un perito necesita inspeccionar y verificar los daños en persona.

Para afrontar este desafío, Shift se ha unido a *insur_space*, el programa fast-track-to-market para startups de MAPFRE. En los próximos meses, las dos entidades desarrollarán un plan de acción para ofrecer un nuevo tipo de experiencia de reclamación, que comenzará con las reclamaciones de pólizas de hogar relacionadas con los daños por agua. Las fugas son la principal causa de las reclamaciones de seguros nacionales y los estudios muestran que el 54% de los propietarios de viviendas en Europa han sufrido este problema en algún momento. Con la inteligencia artificial esta situación puede cambiar rápidamente.

La solución de automatización de reclamaciones de Shift utiliza la IA para identificar instantáneamente las reclamaciones que se pueden indemnizar de inmediato, separándolas de las que requieren una mayor intervención por parte de los profesionales de la aseguradora. La tecnología lee la póliza del asegurado y analiza la documentación, las imágenes y otros tipos de datos estructurados y no estructurados para tomar la decisión correcta sobre la reclamación en cada punto del proceso, y ofrece una respuesta rápida basada

en criterios objetivos. El resultado es una gran mejora en la celeridad: el tiempo de respuesta al cliente se mide ahora en segundos en lugar de en días.

«Desafortunadamente, la mayoría de los consumidores solo interactúan con su aseguradora cuando algo ha salido mal y un proceso de reclamación largo y complejo solo sirve para empeorar la situación», señala Jeremy Jawish, CEO y cofundador de Shift Technology. «Nuestra principal meta es ayudar a clientes como MAPFRE a ofrecer la mejor experiencia de reclamaciones posible, brindándoles las soluciones de automatización de reclamaciones más precisas y eficaces disponibles».

Como afirma Joan Cuscó, director de insur_space en MAPFRE, «Para las aseguradoras es indudable que la IA aporta infinitas oportunidades para transformar profundamente la experiencia del cliente. Desde hace ya algunos años se viene trabajando en este aspecto en el sector, aunque tal vez con más ilusión que éxito, sobre todo en el ámbito de las reclamaciones. Creemos que lo que ha logrado Shift en la automatización de reclamaciones es un gran avance, y estamos orgullosos de trabajar con ellos».

Acerca de Shift Technology

Shift Technology ofrece las únicas soluciones automatizadas basadas en IA de detección de fraude y reclamaciones, diseñadas específicamente para el sector asegurador mundial. Nuestras soluciones SaaS identifican el fraude individual y en red con el doble de precisión que las ofertas de la competencia, y ofrecen orientación contextual para ayudar a las aseguradoras a resolver las reclamaciones de una forma más rápida y precisa. Hasta la fecha, Shift ha analizado cientos de millones de reclamaciones y se ha presentado al premio 2020 Global Claims Solutions for Insurance Market Leadership de Frost & Sullivan. Para obtener más información, visite www.shift-technology.com.

Acerca de MAPFRE

MAPFRE es una aseguradora internacional que protege lo que más importa para 27 millones de clientes en todo el mundo. Es uno de los principales operadores en el mercado español y la aseguradora de propiedad española más grande del mundo. MAPFRE es el tercer grupo asegurador más grande de Latinoamérica y se posiciona en sexto lugar en Europa en volúmenes de primas de no vida. Con más de 34.000 empleados, en 2019 MAPFRE generó ingresos por más de 28.000 millones de euros y unas ganancias netas de 609 millones de euros. En 2018, la entidad presentó MAPFRE Open Innovation, su compromiso estratégico para impulsar la transformación centrada en el cliente mediante asociaciones y el uso de tecnologías emergentes que generan un impacto positivo en el negocio y la sociedad. Para obtener más información, visite www.mapfre.com

Agradecemos su interés en nuestra entidad y le invitamos a plantearnos todas las consultas que pueda tener sobre este o cualquier otro tema relacionado con la innovación.